

Психология конфликта

Хрестоматия

Учебно-методический комплекс

Автор и составитель

С.Ю. Манухина

Москва 2012

УДК 159.9
ББК 88
М242

Психология конфликта : хрестоматия : учебно-методи-
М242 ческий комплекс / автор и составитель С.Ю. Манухина. – М.:
ЕАОН, 2012. – 160 с.

ISBN 978-5-374-00088-7

УДК 159.9
ББК 88

© Манухина С.Ю., автор и составитель,
2012

© Оформление. Евразийский открытый
институт, 2012

ISBN 978-5-374-00088-7

Содержание

Хрестоматия	4
<i>А.Я. Амурсов</i> Эволюционно-междисциплинарная теория конфликтов	4
<i>В.С. Мерлин</i> Развитие личности в психологическом конфликте	12
<i>С.Н. Ермав</i> Ресевые конфликты	21
<i>Скотти Д.Г.</i> Выбор подхода к разрешению конфликта: стратегии работы с трудными людьми	27
<i>Н.В. Гринина</i> Методы изучения конфликтов	36
<i>К. Хорни</i> Базисный конфликт	60
<i>У. Эрхардт</i> Послушная от колыбели до могилы	72
<i>К. Левин</i> Типы конфликтов. Супружеские конфликты	78
<i>Р. Мэй</i> Тревога и внутренний конфликт	90
<i>Е.Л. Доджикс</i> Манипулятивные технологии	95
<i>В. Берг</i> Остальные поступают точно так же	104
<i>Р. Фенхел, У. Юриш</i> О переговорном процессе	109
<i>К. Прайор</i> Отрицательное подкрепление	114
Глоссарий	122
Тесты	126
Практикум	141
Руководство	146
Учебная программа	153
Список рекомендуемой литературы	157

Хрестоматия

ЭВОЛЮЦИОННО-МЕЖДИСЦИПЛИНАРНАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТОВ¹

А.Я. Ануртов

В 1992 г. автором была опубликована монография «Социально-психологические проблемы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов во взаимоотношениях офицеров». В ней изложена суть эволюционно-междисциплинарной теории конфликтов (далее ЭМТК). В основу этой теории положен системный подход к изучению конфликтов. Как и любая теория, ЭМТК не решает все проблемы отечественной конфликтологии. Как и любой теории, ее описательный, объяснительный, прогностический и управленческий потенциалы изменяются во времени. На данном этапе развития российской конфликтологии ЭМТК может способствовать объединению существующих пока практически изолированно друг от друга 11 отраслей конфликтологии. Кроме того, ЭМТК вооружает представителей всех отраслей конфликтологии более системным пониманием проблемы конфликтов, что, несомненно, должно способствовать ускоренно развития науки.

Государство, общество, организации, каждый россиянин сегодня остро нуждаются в таких рекомендациях конфликтологов, которые помогут бы им радикально уменьшить деструктивность социальных и внутрисоциальных конфликтов. Действенные рекомендации может предложить только зрелая наука, глубоко разобравшаяся в реальных, а не в воображаемых закономерностях развития конфликтов.

Теория занимает промежуточное положение в триаде «концепция – теория – парадигма». Автор полагает, что ЭМТК может стать одним из первых вариантов парадигмы российской конфликтологии. Концепция – определенный способ понимания, трактовки каких-либо явлений, основная точка зрения, руководящая идея для их осмысления. Теория – система

¹ Ануртов, А.Я. Конфликт и личность в меняющемся мире / А.Я. Ануртов. – М.: Век, 2000.

основных идей в той или иной отрасли знания; форма научного знания, дающая целостное представление о закономерностях и существующих связях действительности. Парадигма – исходная концептуальная схема, модель постановки проблем и их решения, методов исследования, господствующих в течение определенного исторического периода в научном сообществе (СЭС, 1987).

Краткое изложение основного содержания ЭМТК может быть представлено в следующем виде.

Конфликты играют исключительно важную роль в жизни отдельного человека, семьи, организации, государства, общества и человечества в целом. Они являются основной причиной гибели людей. В завершающемся столетии по самой приближенной оценке конфликты на планете (войны, терроризм, убийства, самоубийства) унесли свыше 300 млн. человеческих жизней. По итогам XX в. Россия, скорее всего, является бесспорным и недостижимым мировым лидером не только по людским потерям в конфликтах, но и по другим их разрушительным последствиям: материальным и психологическим.

Конфликтология – наука о закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов, а так же об управлении ими. Количественный анализ более 2 500 отечественных публикаций по проблеме конфликта позволит выделить в истории российской конфликтологии три периода.

I период – до 1924 г. Зарождаются и развиваются практические и научные знания о конфликтах, но как специальный объект исследования последние не выделяются. Источниками формирования конфликтологических идей в этот период выступают научные воззрения на конфликт, развиваемые в рамках философии, психологии, социологии, других гуманитарных наук; а также практические знания о конфликтах, отраженные конфликтом в искусстве, религиях и в конце периода в средствах массовой информации.

II период – 1924–1992 гг. Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух (правоведение, социология), а концу периода одиннадцати наук. Междисциплинарных работ практически нет. Он включает 4 этапа: 1924–1935 гг.; 1935–1949 гг.; 1949–1973 гг.; 1973–1992 гг.

III период – 1992 г. – н.в. Конфликтология выделяется в самостоятельную науку как междисциплинарная область 11 отраслей знаний, на основе системного подхода разрабатывается общая теория конфликта. Отрасли конфликтологии: военные науки (1988 – год опубликования первой работы, 1,4 % – количество публикаций данной науки в общем объеме публикаций во всех отраслях конфликтологии); искусствоведение (1939; 6,7%); исторические науки (1972; 7,7%); математика (1933; 2,7%); педагогика (1964; 6,2%), политические науки (1972; 14,7%); правоведение (1924; 5,8 %); психология (1930; 26,5%); социобиология (1934; 4,3%); социология (1924; 16,9%); философия (1951; 7,1%) (Аншупов, Шипилов, 1992, 1996).

Авторы 469 диссертаций по проблеме конфликтов (из них 52 докторских) указывают в списках литературы в среднем 10% публикаций, имевшихся в их науке по этой проблеме на момент защиты, и примерно 1% публикаций, имевшихся в остальных отраслях конфликтологии (Аншупов, Прошанов, 1993, 1997, 2000).

Универсальная понятийная схема описания конфликтов включает 11 понятийно-категориальных групп: сущность конфликтов; их классификация; структура; функции; генезис; эволюция; динамика; системно-информационное описание конфликтов; предупреждение; завершение; исследование и диагностика конфликтов.

1. Сущность конфликтов. Под социальным конфликтом понимается наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов взаимодействия и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу. Помимо конфликта, социальные противоречия могут разрешаться путем сотрудничества, компромисса, уступки и избегания (Томас, 1972). Под внутрисубъективным конфликтом понимается острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи личности с внешней средой и задерживающее принятие решения (Шипилов, 1999).

2. Конфликты можно классифицировать в виде типологии, систематики и таксономии. Базисная типология показывает границы и раскрывает структуру объективного «поля» конфликтологии. Она включает конфликты с участием человека: социальные и внутриличностные, а также зооконфликты.

Социальные конфликты: межличностные, между личностью и группой, между малыми, средними и большими социальными группами, международные конфликты.

Внутриличностные конфликты: между «хочу» и «не хочу»; «могу» и «не могу»; «хочу» и «не могу»; «хочу» и «нужно»; «нужно» и «не нужно»; «нужно» и «не могу» (Шинников, 1999).

Зооконфликты: внутривидовые, межвидовые и интрапсихические. Внутривидовые и межвидовые конфликты могут быть между двумя животными, между животным и группой, между группами животных. Интрапсихические: между двумя негативными тенденциями в поведении животного; между двумя позитивными тенденциями; между негативной и позитивной тенденциями.

Конфликты можно также классифицировать в зависимости от их масштабов, последствий, длительности, характера противоречия, лежащего в их основе, интенсивности, степени конструктивности, сферы жизнедеятельности, в которой они происходят, и др.

3. Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе. Она характеризует статическую составляющую конфликта и включает две подструктуры: объективную и субъективную, каждая из которых имеет явные и скрытые элементы. Объективная подструктура конфликта включает: его участников (основных, второстепенных, группы поддержки), объект конфликта; его предмет; микросреду, в которой он развивается; макросреду, оказывающую влияние на ход конфликта, и др.

Субъективная подструктура конфликта включает: психологические модели конфликтной ситуации, имеющиеся у всех участников; мотивы действий сторон; цели, которые они ставят; актуальные психоэмоциональные состояния участников; об-

разы оппонента, самого себя, объекта и предмета конфликта; вероятные результаты борьбы и др. Важно также определить структуру той надсистемы, элементом которой является изучаемый конфликтный место последнего в ней.

4. Функции конфликта – его влияние на внешнюю среду и свои подсистемы. Они характеризуют динамику конфликта. По направленности выделяют конструктивные и деструктивные функции; по сфере действия – внешние и внутренние. Основные функции конфликта связаны с его влиянием на противоречие, конфликт породившее; настроения; взаимоотношения; эффективность индивидуальной деятельности оппонентов; эффективность совместной деятельности группы; взаимоотношения в группе; внешнюю микро- и макросреду и др.

5. Генезис конфликта – его возникновение, развитие и завершение под действием системы факторов и причин.

К основным группам причин конфликтов относят: объективные; организационно-управленческие; социально-психологические; психологические.

6. Эволюция конфликта – его постепенное, непрерывное, относительно длительное развитие от простых к более сложным формам.

Макроэволюция конфликтов – изменение их характеристик, происходящее с момента возникновения психики у живых организмов и по настоящее время. Она включает эволюции конфликтов у животных и у человека и продолжается примерно 500 млн лет.

Эволюция конфликтов у животных имеет следующие четыре типа: межвидовая; внутривидовая; в онтогенезе; эволюция конкретных конфликтов.

Эволюция конфликтов у человека представлена следующими пятью типами: в антропогенезе; в процессе общественно-исторического развития человека до XX столетия; в XX веке; в селогенезе; эволюция конкретных конфликтов.

Мы предполагаем, что по мере эволюции конфликты усложняются, но не совершенствуются. Если в качестве критерия оценки конфликтов выбрать число жертв, то, возможно, человек сегодня является самым деструктивным живым существом на планете.

7. Динамика конфликтов – ход развития конкретных конфликтов или их видов во времени. Она включает три периода, каждый из которых состоит из этапов.

I период (латентный) – доконфликтная ситуация: возникновение объективной проблемной ситуации взаимодействия; осознание ее проблемности субъектами; попытки решить проблему неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации.

II период (открытый) – собственно конфликт: инцидент; эскалация противодействия; сбалансированное противодействие; поиск способов завершения конфликта; завершение конфликта.

III период (латентный) – послеконфликтная ситуация: частичная нормализация отношений оппонентов; полная нормализация их отношений.

8. Системно-информационное описание конфликтов – вид и результат их системного анализа, заключающийся в выявлении закономерностей информационного обмена между основными структурными элементами конфликта, а также между конфликтом и внешней средой. Информация играет ключевую роль в возникновении, развитии, завершении, регулировании конфликтов, а также в развитии конфликтологии.

9. Предупреждение конфликтов – в широком смысле – такая организация жизнедеятельности субъектов взаимодействия, которая сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними; в узком смысле – деятельность субъектов взаимодействия, а также третьих лиц по устранению причин конкретного назревающего конфликта, разрешению противоречия неконфликтными способами. Предупреждение конфликтов связано с созданием объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и психологических условий их профилактики.

10. Завершение конфликтов – этап в динамике конфликта, заключающийся в его окончании по любым причинам. Основные формы: разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт (Шинкалов, 1999).

11. Исследование и диагностика конфликтов – деятельность по выявлению закономерностей развития и особенно

стей конфликтов с целью их конструктивного регулирования. Семь общенаучных принципов изучения конфликтов: различия; всеобщей связи; учета основных законов и парных категорий диалектики; единства теории эксперимента и практики; системного подхода; объективности; конкретно-исторического подхода.

Пять принципов конфликтологии: междисциплинарности; преемственности; эволюционизма; личностного подхода; единства открытых и скрытых элементов конфликта.

Системное изучение конфликтов предполагает системно-структурный, системно-функциональный, системно-генетический, системно-информационный и системно-ситуационный их анализ.

Исследование конфликтов включает восемь этапов: разработка программы; определение конкретного объекта; разработка методик; пробное исследование; сбор первичной информации; обработка данных; объяснение результатов; формулирование выводов и практических рекомендаций (Ядов, 1987).

Диагностика и регулирование конкретных конфликтов включает 10 этапов и осуществляется на основе описательной, эволюционно-динамической, объяснительной, прогностической модели конкретного конфликта; а также модели целей его регулирования, содержательного, технологического решений на вмешательство в конфликт, деятельности по регулированию конфликта, оценки ее результативности, обобщения полученного опыта.

Основными целями российской конфликтологии, по нашему мнению, сегодня являются:

- интенсивное развитие методологии, теории, методов науки, преодоление крайней разобщенности отраслей конфликтологии, завершение предпарадигмального этапа становления науки;
- комплексные междисциплинарные исследования всех конфликтов, выступающих объектом науки, накопление и систематизация эмпирических данных о реальных конфликтах;

Эволюционно-междисциплинарная теория конфликтов

- создание системы конфликтологического образования в стране, пропаганда конфликтологических знаний в обществе;
- организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов;
- расширение научно-практического взаимодействия с мировым сообществом конфликтологов.

РАЗВИТИЕ ЛИЧНОСТИ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНФЛИКТЕ¹

В.С. Мерлин

Психологические конфликты как форма развития личности.

Приспособление личности к деятельности – состояние динамического неустойчивого равновесия. В процессе деятельности равновесие это постоянно нарушается. Если при этом возникает состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности, то такое психологическое состояние обозначается как психологический конфликт. В психологическом конфликте нарушение приспособления личности к деятельности приобретает длительный и острый характер. Дезинтеграция личности всегда связана с большей или меньшей дезинтеграцией нервной деятельности, острая форма которой выражается в реактивном психогенном неврозе. Дезинтеграция личности проявляется в нарушении прежней структуры личности, изменяется связь и соотношение мотивов и отношений личности.

Не всякое нарушение приспособления личности к деятельности связано с психологическим конфликтом. Как мы видели выше, приспособление личности может быть восстановлено путем целого ряда приспособительных действий и процессов, например изменением уровня притязаний, переносом мотивов с цели на средства. Психологический конфликт возникает лишь при определенных специфических условиях. Условия эти одновременно внешние и внутренние.

Внешние условия конфликта в основном сводятся к тому, что удовлетворение каких-либо глубоких и активных мотивов и отношений личности становится вовсе невозможным или ставится под угрозу. Внешние условия конфликта в жизни любого человека в любом обществе возникают с неизбежной необходимостью. Во-первых, уже в силу борьбы с природой возника-

¹ Мерлин, В.С. Личность и общество (В.С. Мерлин. – Пермь, 1990).

ют неизбежные трудности и препятствия для удовлетворения мотивов и отношений личности. Во-вторых, удовлетворение одних мотивов с неизбежностью порождает новые, еще неудовлетворенные мотивы. Этот вечный рост и развитие неудовлетворенных еще мотивов – необходимое условие общественно-го развития. И, наконец, одним из наиболее важных внешних источников конфликтов является то, что общественная жизнь с необходимостью требует подавления или ограничения различных мотивов, иногда очень глубоких и активных, например, стремление к сохранению жизни. Поэтому, хотя содержание и характер внешних условий конфликта очень различны в зависимости от общенсторических и биографических условий, их возникновение неизбежно и необходимо.

Однако все перечисленные внешние условия, препятствующие удовлетворению мотивов и отношений личности, недостаточны для возникновения психологического конфликта. Даже смертельная опасность может не быть источником психологического конфликта. Точно так же голод, болезнь, инвалидность далеко не всегда приводят к психологическому конфликту. Последний возникает только тогда, когда эти внешние условия порождают определенные внутренние условия. Поэтому В. Н. Мясниев справедливо различает эмоциональный шок, возникающий вследствие чисто внешних условий (например, при смертельной опасности) и невроз, являющийся результатом психологического конфликта и возникающий только при определенных внутренних условиях.

Внутренние условия психологического конфликта сводятся к противоречию между различными мотивами и отношениями личности, например долга и личных интересов, или к противоречию между возможностями и стремлениями личности. Так, ситуация смертельной опасности на войне не вызывает психологического конфликта ни тогда, когда мотив долга господствует над мотивом личной безопасности, ни тогда, когда мотив долга вовсе отсутствует. Психологический конфликт при смертельной опасности возникает лишь в результате борьбы этих двух мотивов. Точно так же трудности и препятствия при удовлетворении мотивов вызывают конфликт лишь в том случае, если эти трудности порождают какие-либо новые про-

тивоположные мотивы. Общественные запреты также вызывает психологический конфликт только тогда, когда они осознаются как должные, справедливые, необходимые. При этом, как указывает В. Н. Мясниев, переживания являются источником невроза, который представляет собой патофизиологическое выражение конфликта, «...лишь в том случае, если они занимают центральное или, по крайней мере, значительное место в системе отношений личности к действительности».

Разумеется, что внутренние условия психологического конфликта возникают не спонтанно, а сами, в свою очередь, обусловлены внешней ситуацией и историей личности. Внешние условия, порождающие психологические конфликты у человека, существуют и у животных. У них с необходимостью возникают такие условия, при которых становится невозможным удовлетворение их инстинктов. Эти условия могут быть созданы даже в психологическом эксперименте. Например, в экспериментах с фрустрацией на пути к пище животное получает сильный электрический разряд. В таких ситуациях у животных наблюдаются специфические эмоциональные реакции - реакции фрустрации. Если такая ситуация многократно повторяется и имеет длительный характер, то у животного возникает невротическое состояние, выражающееся в дезинтеграции приспособительной деятельности. Однако между такой дезинтеграцией у животных и психологическими конфликтами у человека есть существенное принципиальное отличие. Животное не в состоянии осознать объективную обусловленность конфликтной ситуации, поэтому дезинтеграция деятельности у него может быть продолжена только в том случае (и то далеко не всегда), если сохраняется порождающая ее объективная ситуация. До тех пор, пока сохраняется та же ситуация, конфликт необратим. Между тем у человека психологический конфликт может быть преодолен даже в том случае, когда объективная ситуация остается той же. Основная объективные причины и условия, породившие конфликт, человек в состоянии изменить свое отношение к ним. Если же этого не происходит, то возникающая в конфликте дезинтеграция личности сохраняется и углубляется, происходит большая или меньшая деформация структуры личности и приспособление к деятельности совершается на более низком уровне.

Другое отличие психологических конфликтов у человека заключается в том, что они порождаются широко обобщенными мотивами и отношениями, отсутствующими у животных. Поэтому деминтеграция деятельности, в которой выражается психологический конфликт у человека, также приобретает чрезвычайно широкий и обобщенный характер и распространяется на самые различные сферы его жизни.

Развитие и разрешение конфликта представляет собой острую форму развития личности. В психологическом конфликте изменяются прежние и формируются новые отношения личности; изменяется самая структура личности. Более того, психологический конфликт – необходимое условие развития самосознания. Вот почему исследование психологических конфликтов приобретает существенное значение для понимания развития и структуры личности. Общие закономерности формирования личности в деятельности проявляются здесь в течение сравнительно короткого времени и в острой форме.

Так как острый психологический конфликт проявляется в психогенном реактивном неврозе, то клиника неврозов стала одним из основных источников психологических теорий личности. Именно на этой основе выросла одна из самых популярных в идеалистической психологии теорий – теория фрейдизма и неофрейдизма.

Основной клинический факт, послуживший толчком для развития теории Фрейда, заключается в том, что мотивы, которыми сам больной объясняет свои болезненные переживания, не совпадают с подлинными мотивами, породившими заболевание. Об этом свидетельствует то, что гипнотическое внушение, снимающее эти мотивы, тем не менее оказывалось неэффективным при лечении невроза. Неэффективной была и так называемая рациональная психотерапия (Джуба), пытавшаяся преодолеть эти мотивы путем логического убеждения. Исходя из этих фактов, Фрейд предположил, что подлинные мотивы, вызывающие невроз, бессознательны. Основное положение фрейдистских и неофрейдистских теорий заключается в том, что в результате психологического конфликта поведение определяется бессознательными мотивами. Что касается содержания бессознательных мотивов, то для понимания сущности

фрейдизма оно не имеет существенного значения. У самого Фрейда первоначально это было половое влечение, понимаемое в очень широком смысле как удовлетворение, вызванное раздражением спящих оболочек (либидо). Затем он присоединил к этому другой бессознательный мотив – влечение к смерти. Несущественна для фрейдизма характеристика бессознательных мотивов как биологических. Так, у Адлера (1928) в качестве такого мотива выступает стремление к могуществу, у Фрома (1944) – стремление утвердить свою индивидуальность, т. е. мотивы, присущие только человеку. Существенно, однако, то, что бессознательные мотивы, возникающие в психологическом конфликте, являются общечеловеческими, природными. Именно поэтому они не могут отражать социальных закономерностей развития личности.

Другое основное положение фрейдизма и неофрейдизма заключается в том, что в психологическом конфликте мотив становится бессознательным потому, что подавляется и вытесняется из сознания другими противодействующими ему мотивами, связанными с реальными или мнимыми нравственными и социальными запретами. Мотив, ставший бессознательным, ищет своего удовлетворения на обходных путях, в таких проявлениях и символических образах, которые прямо и непосредственно не противоречат этим социальным и нравственным запретам. Эти проявления и действия и представляют собой невротические проявления.

В новейших неопрейдистских теориях существенное значение в развитии личности придается не столько самим мотивам, сколько бессознательным формам реагирования на неудовлетворение мотива. Недовольство или подавление мотива вызывает различные формы агрессивных реакций против реального или воображаемого «виновника» неудовлетворения. Направленность этих агрессивных реакций на различных «виновников» создает якобы установки и отношения личности (Розенштейн, 1944). Наоборот, восстановление личности после невроза достигается тогда, когда больному удастся отдать себе отчет в вытесненных из сознания мотивах и найти такое сознательное их удовлетворение, которое не противоречит социальным запретам и нормам. Таким образом, с этой точки

зрения основной путь развития личности в психологическом конфликте – это акт самосознания, очищающий подавленный мотив (катарсис).

Другое общее положение диалектической психологии заключается в том, что та или иная степень неудовлетворения природных мотивов ребенка неизбежна и необходима с первых лет его жизни, т. е. эти мотивы вступают в противоречие с социальными и нравственными нормами, с правилами поведения и вообще с объективными условиями жизни в любом обществе.

За исключением потребности в воздухе, рассуждает, например, Саймондс (1946), все остальные потребности никогда не удовлетворяются полностью в каждый момент жизни. Таким образом, ребенок обречен на конфликт. Все последующие психологические конфликты в жизни возникают на почве детских конфликтов, тех необратимых изменений личности, которые произошли в раннем возрасте. Из этих положений фрейдистских и нефрейдистских концепций вытекают их основные пороки и основные проблемы исследования психологических конфликтов, разрешение которых необходимо для преодоления этих пороков.

Противоречия, порождающие конфликт с точки зрения фрейдызма, создаются вечными неизбежными противоречиями между природными влечениями человека и требованиями любого общества. Конкретные объективные причины неудовлетворения в раннем детстве, с точки зрения одних авторов, определяются индивидуальными биографическими условиями. Также полагают, что причина конфликта с природой человека коренится в общих условиях жизни современного общества (К. Хорни, 1937) или в специфических нормах и традициях воспитания в раннем детстве, характерных для данной культуры. Авторы при любом из этих объяснений не видят тех социальных причин психологических конфликтов, которые обусловлены социально-экономической структурой общества. С этой точки зрения проявляющиеся в психологическом конфликте отношения личности не отражают исторических общественных отношений и социально-классовую структуру общества.

Полное преодоление идеалистических и реакционных фрейдистских теорий личности возможно только на их собственной территории исследования. Необходимо в конкретном клиническом исследовании психологических конфликтов найти правильное, материалистическое их объяснение. При этом один из важнейших путей обоснования теории конфликтов – новые психотерапевтические пути восстановления личности. Чтобы преодолеть антиисторизм фрейдистских концепций, надо исследовать такие психологические конфликты и психогенные неврозы, возникающие на их основе, которые типичны для нашего общества и отсутствуют в клиническом материале фрейдистов. Такими являются конфликты, возникающие на основе отрицательной общественной оценки или недооценки трудовой деятельности человека. Их специфичность для советского общества объясняется тем особым местом, какое занимает отношение к труду в личности советского человека. Как возникают и протекают эти конфликты?

Возникновение психологических конфликтов на основе исторически обусловленных и специфичных для данного общества мотивов и отношений личности, однако, отнюдь не исключает существования других конфликтов на основе общечеловеческих мотивов, например вызванных смертью близкого человека. Среди этих общечеловеческих мотивов классическая теория Фрейда придает универсальное значение половому влечению. Порок фрейдизма заключается не только в антиисторичности понимания личности, но и в уродливо-одностороннем понимании роли общечеловеческих мотивов в психологических конфликтах. Для преодоления этого порока существенное значение имеет исследование любовных конфликтов, в которых половое влечение играет активную действительную роль. Правда, понятие либидо у Фрейда значительно шире, чем обычное понимание полового влечения. Однако очевидно, что половое влечение представляет собой одну из форм фрейдовского либидо. Какова же подлинная роль полового влечения в любовных конфликтах? В какой связи оно находится с другими мотивами и отношениями личности в психологическом конфликте?

С фрейдистской точки зрения, движущей силой развития личности в конфликте являются бессознательные мотивы. Поэтому нельзя судить о подлинных мотивах конфликта по осознанным мотивам и отношениям личности.

Сознательные обобщенные мотивы и отношения личности играют роль лишь маски, оправдывающей человека в своих собственных глазах и в глазах общества. Это утверждение противоречит всей теории и практике нашего воспитания, основная задача которого – воспитание сознательности. Чтобы преодолеть это, необходимо выяснить, какова подлинная роль и происхождение бессознательных мотивов в психологическом конфликте. Действительно ли единственный путь разрешения противоречия между мотивами заключается в том, что наиболее действенный мотив вытесняется из сознания, становится бессознательным?

С фрейдистской точки зрения, развитие личности предопределяется психологическими конфликтами раннего детства. Такое представление не в состоянии раскрыть подлинную социальную историю личности, роль школы, коллектива, труда в формировании личности. При таком представлении нельзя понять и объяснить тех очевидных сдвигов и коренных изменений личности, которые мы наблюдаем на протяжении всей жизни человека. Чтобы преодолеть это, во-первых, необходимо исследовать такие психологические конфликты взрослых, в возникновении которых наиболее очевидную роль играет какая-либо массовая внешняя ситуация и поэтому индивидуальные события раннего детства не имеют существенного значения. Таковы, например, конфликты интимности. Во-вторых, необходимо отобрать такие случаи, когда в анамнезе отсутствуют указания на невропатические и психопатические отклонения в поведении в детстве, которые можно было бы связать с конфликтными переживаниями.

С фрейдистской точки зрения, восстановление личности после психологического конфликта достигается путем акта самонаказания, осознания подавленных влечений и источников этого подавления. Таким образом, совершенно игнорируется роль активной коллективной деятельности в формировании личности – одного из основных принципов коммунистическо-

Христосамития

го воспитания. Чтобы преодолеть это, необходимо исследовать, какую роль в разрешении психологического конфликта и в восстановлении личности после психогенного невроза играет психотерапия, опирающаяся на активную деятельность самого больного (актотерапия) и на вовлечение его в коллективную деятельность.

Таковы основные проблемы исследования психологических конфликтов.

РОЛЕВЫЕ КОНФЛИКТЫ¹

С.И. Ерма

Рольевой конфликт (РК) следует рассматривать как состояние психологического конфликта, развивающегося у индивида в ходе выполнения социальной роли в условиях противоречивых или частично несовместимых требований, ожиданий к ролевому исполнителю. При этом под термином «социальные ожидания» понимается система ожидаемых образцов поведения, соответствующих каждой выполняемой роли, посредством которой группа контролирует деятельность своих членов. Представляется важным обратить внимание на то, что понятием ожидания в отечественной литературе обозначают довольно широкий спектр их проявления по степени формализации и интенсивности выражения: от слабо выраженных «плавающих» ожиданий до категорических и четких требований, изложенных в инструкциях.

РК является сложным видом конфликта, об этом свидетельствуют различные теоретические модели РК, описанные в литературе. Проведенный нами анализ позволил сделать вывод о том, что существующие подходы в понимании РК являются скорее взаимодополняющими, нежели противоречивыми, и отражают множественность видов РК, которые можно объединить в следующие основные типы: межролевые, внутриролевые и личностно-ролевые конфликты.

С межролевыми конфликтами индивид сталкивается, когда является одновременно носителем таких ролей, которые предъявляют к нему несовместимые или трудно совместимые ожидания.

Внутриролевой конфликт случается, если индивид воспринимает себя в ситуации, когда другие имеют различные ожидания к нему как к исполнителю единственной роли, т.е. конфликт возникает по поводу того, что есть должное ролевое поведение, в силу того, что разные люди и разные социальные (как формальные, так и неформальные) группы по-

¹ Ерма, С.И. Рольевой конфликт и его диагностика в деятельности руководителя /С.И. Ерма. – Ярославль, 2000.

разному представляют себе обязанности, связанные с одной и той же ролью.

Поскольку существуют два способа, в которых возможно расхождение в понимании должного ролевого поведения, то существует и две формы внутриролевого конфликта. Одна касается расхождения ожиданий между разными группами по отношению к одному и тому же исполнителю роли. Другая предусматривает возможные расхождения, отсутствие единства и внутри каждой из групп.

И, наконец, личностно-ролевой конфликт возникает, когда качества, внутренние ценности, стандарты, представления и потребности индивида как личности не соответствуют социальной роли или установленному ролевому поведению, т.е. субъективное «Я» вступает в конфликт с социальной ролью, носителем которой является индивид. Как правило, это происходит в тех случаях, когда система действий, предписываемая данной ролью, противоречит субъективному «Я».

Анализ зарубежных и отечественных работ, связанных с изучаемой проблемой, позволил выделить специфику РК и сформулировать методологические и теоретические принципы его изучения.

Специфической особенностью РК является его тесная связь:

- с такой объективной характеристикой, как место, положение (позиция), занимаемые индивидом в системе социальных связей, взаимоотношений и взаимодействий;
- с характером социально-психологических ожиданий: их неоднородность, противоречивость, одинаковая по силе значимость и одновременность действия. При этом общепризнанным является факт, что неоднородность в ожиданиях к выполнению роли детерминирована целым рядом объективных и субъективных факторов, ведущими из которых являются социальное положение и содержание деятельности, выполняемой индивидом.

Можно определить следующие методологические и теоретические требования к анализу РК:

- необходимость изучения РК в рамках складывающейся в настоящее время общей теории конфликтного взаимо-

действия, в силу того что этот вид конфликта возникает в процессе общения и взаимодействия индивидов как носителей определенных ролей, поскольку роль можно рассматривать как «функциональную единицу общения». Это позволяет использовать накопленный опыт применительно к анализу РК;

- признание сложной объективно-субъективной природы РК. Это проявляется в том, что любой социально-психологический конфликт, в том числе ролевой, рассматривается как сложное взаимодействие ряда объективных и субъективных факторов. При этом исходной причиной конфликта признаются объективные предпосылки, которые создают потенциальную возможность возникновения конфликта во взаимодействии, а субъективные – рассматриваются как факторы перевода объективной конфликтной ситуации в реальный психологический конфликт. Данное методологическое положение находит свое отражение в факте разделения «конфликтной ситуации (или объективной основы конфликта) и конфликтного поведения, то есть способов взаимодействия конфликтующих сторон;
- принятие во внимание позитивной функции конфликта как реализации принципа развития в анализе социально-психологических явлений. Суть данного принципа в том, что противоречие является необходимым элементом развития личности, группы, перестройки рутинных отношений, а адекватно разрешенные противоречия – непеременимое условие развития самосознания личности, формирования сплоченного коллектива, совершенствования социально-психологических отношений в группах;
- рассмотрение РК в аспекте деятельности, что предполагает соотношение его с будущей деятельностью, в которую включен индивид и анализ проявлений РК в деятельности;
- включение в конфликт не только субъективных состояний участников конфликтного взаимодействия, но и их реальных поведенческих проявлений;
- принцип системности и комплексности в подходе к изучению РК. Для нас это означает обусловленность

РК целым рядом факторов. Подробно перечисленные факторы рассматриваются в статье С.И. Ериной. Сформировав основные требования к изучению РК, можно переходить к эмпирическому изучению данного вида конфликта.

Поиск подходящего объекта эмпирического исследования РК привел к роли руководителя ППГ (менеджер высшего звена управления), занимающего промежуточную позицию в системе управления: первичная производственная группа (ППГ) – руководитель ППГ – вышестоящее руководство. Подробное обоснование выбора роли управления ППГ в качестве эмпирической модели для изучения – в наших работах, здесь же приводятся основные выводы.

В настоящее время в отечественной науке накоплен значительный материал в пользу положений о том, что выполнение роли руководителя ППГ происходит в условиях противоречивых или частично противоречивых ожиданий к нему, возникающих в силу:

- расхождения ожиданий «сверху» и «снизу» к менеджеру как официальному руководителю;
- отсутствия однородности ожиданий к управленцу в подчиненной ему производственной группе;
- возможных расхождений в ожиданиях, идущих «сверху», вследствие несоординированности и несогласованности отдельных служб или отсутствия взаимопонимания и единой точки зрения среди вышестоящих руководителей линейного и функционального руководства;
- наконец, многоплановость функций и широта ролевого диапазона, объективно предписываемая руководителю ППГ, также порождают потенциальную возможность конфликта посредством несовместимых или частично противоречивых требований и ожиданий от разных социальных и межличностных ролей. Данное положение является в определенной мере следствием специфической позиции управленца ППГ в системе управления, которая в основном проявляется в том, что он:
- занимает промежуточное положение в системе управления производственной группой, в силу чего подвергает-

ся двойкой оценке со стороны лиц (групп), занимающих разное положение в системе управления;

- является одновременно и руководителем для ППГ, и представителем руководства, что порождает возможность необоснованно завышенных ожиданий к нему в решении ряда производственных и непроизводственных вопросов;
- находится непосредственно в ППГ и включен в систему не только формальных, но и межличностных отношений.

Усилованием специфику позиции менеджера ППГ являются сложившиеся на практике в ряде случаев:

- несоответствие между высоким уровнем ответственности, множеством функций и экономическим статусом менеджера ППГ;
- дисбаланс между широким кругом обязанностей, мерой ответственности и правами, а также возможностями их реализации;
- расхождение методов руководства, которые применяет управленец ППГ, с методами воздействия, которые применяются к нему как к исполнителю управленческой роли.

Специфика деятельности управленца ППГ, создающая возможность РК, связана с тем, что его деятельность содержит в качестве основного социально-психологического компонента непосредственную работу с людьми, в ходе которой складывается особый вид общения – служебно-ролевое общение. Это общение людей как носителей определенных социальных ролей. Однако служебно-ролевое общение оказывается несвободным от личностных моментов. Более того, в деятельности менеджера в ППГ велика роль неофициальных способов общения, которые могут рассматриваться также как второй естественный компонент деятельности управленца ППГ.

При этом служебно-ролевое общение в деятельности менеджера ППГ:

- несет в себе «цивилизованный» компонент, или компонент «должного», который на практике переплетается с эмоционально-психологическим компонентом неофициальных межличностных отношений. Поэтому безличностные ролевые ожидания к управленцу как к официальному лицу накладывают эмоционально-психологическими моментами;

- происходит часто в ситуации неопределенности, возникающей из двух основных источников: предпринимательно-действенной и межличностной стороны управленческой деятельности;
- содержит элементы конфликтной деятельности при отсутствии взаимодействия.

Это предъявляет повышенные требования к личным и деловым качествам управленца ППГ. И здесь также кроется возможность расхождения, расхождения между характеристиками личности и требованиями выполняемой работы. Последнее может вызвать РК внутреннего плана. Однако он реализуется во взаимодействии с исполнителями и находит свое выражение в менее успешной деятельности по руководству и управлению производственной группой.

Далее в деятельности управленца ППГ мы сталкиваемся с рядом таких конфликтов, которые являются неотъемлемыми характеристиками содержания деятельности руководителя. Именно они несут потенциальную возможность РК, это: действие в условиях неопределенности, возникающей из предпринимательно-действенного и межличностного аспекта деятельности руководителя, временной регламентации, повышенной ответственности, возможной необъективности информации и т.д.

Таким образом, маргинальный статус и содержание деятельности являются основными объективными детерминантами, порождающими конфликтную ситуацию в роли управленца ППГ. Анализ роли менеджера ППГ позволил выявить возможность возникновения всех типов РК в деятельности руководителя ППГ: внутриличностного, внутриролевого и межролевого. Все это служит достаточным основанием для использования роли управленца ППГ как модели для изучения РК в реальной производственной ситуации.

ВЫБОР ПОДХОДА К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА: СТРАТЕГИИ РАБОТЫ С ТРУДНЫМИ ЛЮДЬМИ¹

Скотт Д.Г.

Выбор подхода к разрешению конфликта, который соответствовал бы характеру трудного человека.

При выборе подходящего стиля действия в конфликтной ситуации с трудным человеком вам следует учитывать, к какому типу людей он относится. Как было отмечено выше, существует пять основных стилей: соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество и уклонение.

Столкнувшись с трудным человеком, вам может захотеться вовсе уклониться от общения с ним. Вы захотите уклониться от конфликта с «обвинителем», «паровым катком», «вечным пессимистом», «жалобщиком» или трудным человеком, относящимся к иным типам. Однако бывают случаи, когда вы не можете сделать это. Вы можете работать вместе с таким человеком или на такого человека, или может оказаться, что трудный человек обладает чем-то, в чем вы испытываете необходимость. Например, однажды я составляла один проект вместе с особенно трудным человеком, которого я бы охарактеризовала как комбинацию «обвинителя», «жалобщика» и «пессимиста». В значительной мере эти типы поведения проявились из-за названы проекта, поскольку этот человек до этого не писал ничего подобного. Он постоянно беспокоился, считая, что все будет плохо, не доверял мне, издателю, а также книжному издательству в целом, хотя страстно желал стать автором книги. Какой бы ни была причина, человек был очень труден в общении с ним; мне казалось, что я все время хожу по лезвию бритвы, потому что на него практически ничто не действовало. Но я уже взяла обязательство закончить книгу, рассчитывала на оплату, и проект книги уже был одобрен издательством. Таким образом, я нашла пути успокоить своего трудного соавтора, убедить его в успехе. Следовательно, я использовала стиль приспособления. Любые попытки добиться компромисса только

¹ Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов. - СПб.: ВКС, 1994, с. 191-198.

разжигали его скрытые подозрения и страхи в отношении того, что в неизвестной для него области деятельности его права и интересы могут быть ущемлены. О сотрудничестве не могло быть и речи, потому что его эмоции были так близки к выходу на поверхность, что было бы неразумно рассчитывать на спокойное обсуждение проблемы. Таким образом, кроме полного уклонения от решения проблемы, исходя из практических соображений, приспособление было единственно возможным вариантом. Его я и выбрала, так как закончить книгу для меня было намного важнее.

Вы можете обнаружить, что чаще всего, сталкиваясь с трудным человеком, вы выбираете один из этих двух подходов – уклонение или приспособление. Трудный же человек старается для достижения своих целей использовать отличительные особенности своего поведения. «Паровой коток» идет напролом, «жалобщик» жалуется, «нравноопасный» корыщается и т. п., потому что предполагает, что другие люди с целью уклонения от конфликта не захотят противодействовать. Если предмет конфликта не очень важен для вас, то, может быть, лучше уклониться от него или уступить. Такой подход позволит вам, по крайней мере, сохранить мир и спокойствие.

С другой стороны, если у вас есть время и возникшая проблема достаточно важна для вас, вы можете попытаться использовать для удовлетворения своих интересов в большей степени другие подходы – скорее всего компромисс или сотрудничество. Но тогда вам уже будет необходимо принимать во внимание особые нужды и интересы, которые делают человека трудным в общении, чтобы в рамках компромисса или сотрудничества выработать такие варианты решения, которые в определенной мере удовлетворяли бы эти нужды и интересы. Представьте, например, что вы работаете в фирме, один из сотрудников которой все время ищет повода унизить вас. Критикует вашу работу в присутствии других людей, говорит шефу, что вы чего-то не сделали, хотя работа выполнена вами в полном объеме, и вы даже подозреваете, что этот человек специально вносит беспорядок в ваши документы и почту, в то время как вы ничего не можете доказать и боитесь высказывать необоснованные обвинения. Вы можете стараться избегать

контактов с этим человеком, уклоняться от личных встреч, чтобы избежать открытой ссоры, которая может еще больше отравить атмосферу. Однако, если вы затратите некоторое время для того, чтобы заглянуть глубже, вы можете обнаружить истинную причину такого поведения и найти некоторое мирное решение в рамках компромисса или сотрудничества.

Вы даже можете превратить этого трудного человека в союзника или друга. Например, если этот человек поступает с вами таким образом из-за ревности, то вам следует действовать в направлении разубеждения; если вы просто напоминаете этому человеку кого-то, кто в прошлом нанес ему обиду, то вам следует действовать в этом направлении. Один из вариантов решения таких проблем – найти время для их обсуждения. Если вы чувствуете, что человек не хочет с вами говорить, начните с подготовки почвы для дружеского разговора, расположите его к себе небольшими знаками внимания или мелкими услугами. Короче говоря, постарайтесь устранить скрытые причины того, что этот человек труден в общении. С этой целью необходимо быть покладистым, сочувствующим и доброжелательным, чтобы побудить его к аналогичному отношению к вам. Разумеется, вы можете иметь все основания уклониться от контакта с таким человеком или заставить его убраться с вашей дороги. Трудные люди всегда возбуждают в нас такие желания. Но если вы не соблазнитесь таким упрощенным решением, то у вас есть шанс найти корень проблемы. И тогда, разрядив атмосферу, устранив причины «трудности» человека, вы можете приступить к поиску решения, которое устроит вас обоих.

Как вести себя с трудными людьми различных типов

Описанные выше общие принципы можно с успехом использовать при контактах с трудными людьми всех типов, но наиболее эффективными могут быть специальные подходы, учитывающие особенности каждого типа в отдельности. Ниже приведены их примеры с учетом того, что трудный человек может объединять в себе несколько характерных особенностей (скажем, взрывоопасный человек может в некоторых случаях вести себя как спокойный молчун). Ключевой момент состоит

в том, чтобы сохранять гибкость, применять к конкретному человеку соответствующий подход, учитывая его скрытые нужды и интересы, а также ваши собственные приоритеты в сложившейся ситуации.

Тип «паровой каток»/«марианфский мам»-. Это люди грубые и беспереборные, считающие, что все вокруг должно уступать им дорогу. Они могут вести себя так потому, что убеждены в своей правоте и хотят, чтобы о ней знали все окружающие. В то же время, некоторые из таких людей могут бояться раскрытия своей неправоты. Для «парового катка» подрыв его нмыджа – ужасная перспектива. Если предмет конфликта не особенно важен для вас, то лучше уклониться от него или приспособиться. Уйдите с дороги или уступите этому человеку в малом, чтобы успокоить его. Если же вы выбрали иной подход, то лучше начать с того, чтобы дать такому человеку «спустить пар». Затем спокойно и уверенно выскажите собственную точку зрения, но старайтесь не ставить под сомнение его правоту, поскольку в результате вы неизбежно столкнетесь с враждебной реакцией. Определите свою роль как роль миротворца, который стоит над конфликтом. Подавите ярость человека собственным спокойствием; это поможет ему справиться со своей агрессивностью, и вы сможете прийти к общему решению.

Тип «скрытый агрессор»/«смайлер»-. Человек, относящийся к этому типу трудных людей, старается причинять людям неприятности с помощью закулисных махинаций, колкостей и других скрытых проявлений агрессии. Обычно он полагает, что такое его поведение полностью оправдано; кто-то другой поступил неправильно, а он выполняет роль тайного мстителя, восстанавливая справедливость. Он может также вести себя таким образом потому, что не обладает достаточной властью, чтобы действовать открыто.

Опять же, если вы решили, что уклониться или терпеть такого человека – это не для вас, то наилучший способ состоит в том, чтобы выявить конкретный факт причинения зла и затем выявить скрытые причины. Дайте понять атакующему вас человеку, что вы выше этого, сказав что-нибудь наподобие: «Чего вы добиваетесь этим?». Если он начнет отрицать факты, приведите доказательства. При этом вам следует сохранить

спокойствие, чтобы человеку не показалось, что вы агрессивно настроены по отношению к нему, так как это может только привести к открытой стычке. Если вы приведете еще несколько разоблачительных примеров, то человек поймет, что маска с него сорвана. Теперь ему придется либо прекратить нападки на вас, либо открыто признать их. Когда же все будет изложено на поверхность, вы сможете выявить истинные причины «трудности» человека и найти решение проблемы.

Тип *«разбавленный ребенок»/«взрывной человек»*. Человек, относящийся к этому типу людей, не является злым по своей природе; он пугается, как ребенок, у которого плохое настроение. Обычно человек, который ведет себя подобным образом, испуган и беспомощен, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под контроль. Так, например, муж может взорваться, ругая свою жену, боясь потерять ее и опасаясь утратить контроль; или начальник может вспылить, чувствуя, что подчиненные совсем отбились от рук.

Если тирада взорвавшегося человека обрушивается на вас, основной принцип, которому необходимо следовать для того, чтобы избежать эскалации конфликта (если вы решили не уклоняться от него совсем), заключается в том, чтобы дать человеку накричаться, дать выход его эмоциям. Или убедить человека в том, что вы слушаете его. Необходимо дать ему понять, что он контролирует ситуацию, и тем самым успокоить его. Затем, когда он успокоится, ведите себя с ним, как с обычным, разумным человеком; как будто и не было никакого взрыва с его стороны. Дипломатично и доброжелательно предложите ему обсудить возникшую проблему. Вы можете обнаружить, что человек несколько смущен после такой вспышки. Примите его извинения, если они последуют, и он будет чувствовать себя лучше. Но еще лучше отвлечь внимание от случившегося, и тогда человеку будет легче об этом забыть. Почувствовав, что он снова контролирует ситуацию, такой человек снова будет казаться спокойным и рассудительным.

«Жалобник». В действительности жалобники бывают двух типов: реалистичные и параноидные, которые жалуются на воображаемые обстоятельства. Жалобники обоих типов часто бывают охвачены некоторой идеей и обвиняют других

– кого-то конкретно или весь мир в целом – во всех грехах. В некоторых случаях вы можете столкнуться с жалобщиком только как благодатный слушатель. В других – как предмет его жалоб и обвинений.

Если жалобщик завел с вами разговор о каком-то третьем лице, то лучше всего поддакивать ему. В ином варианте вы можете возразить и сказать, что он не прав. Однако ни один из этих подходов не поможет решить исходную проблему. В первом случае жалобщик найдет еще один повод для сетования: ваше нежелание выслушать его. А во втором случае он начнет заприщиваться, поскольку вы начали наступать на него, не согласившись с обоснованностью его жалоб.

Вместо этого, начните с того, чтобы выслушать жалобщика. Не важно, прав он или нет. Он страстно желает быть услышанным. Это одна из причин того, что он постоянно недоволен – он считает, что никто не хочет его слушать или относиться к его словам серьезно. Его жалобы обычно возникают на почве разочарования и сознания собственного бессилия. Выслушав его, вы возвращаете ему ощущение собственной значимости и предоставляете возможность выразить свои чувства.

Вам следует признать или оценить этого человека, показав, что вы поняли сказанное им; возможно, повторив это иными словами. Затем, после высказывания сути его основной жалобы, необходимо искать способ прекращения или перевода разговора на иную тему. Если человек начнет повторяться, что характерно для жалобщиков, вам следует спокойно и уважительно прервать его. Постарайтесь переключить его внимание на решение проблемы. Что он собирается делать в сложившейся ситуации? Есть ли другие, кто мог бы помочь разрешить конфликт? Если он обвиняет в чем-то вас, то что вы могли бы сделать вместе для выработки удовлетворительного для обоих решения? Короче говоря, вам следует признать сказанное этим человеком, а затем двинуться дальше.

Вы не обязаны, тем не менее, во всех случаях признавать жалобу справедливой. Если она обоснована, разумеется, согласитесь. Если же нет, то покажите, что вы поняли сказанное, и займите нейтральную позицию. Сделайте ударение на том, что теперь, когда суть вопроса ясна, необходимо определить,

что же делать дальше. Вам может потребоваться не один раз направлять разговор в сторону решения проблемы. А если вам удастся прервать этот поток повторяющихся жалоб, то вы сможете заняться самим конфликтом, обсуждая его, и подумать над тем, существуют ли реальные варианты его разрешения. Если же этот человек обвиняет кого-то или что-то необоснованно, вы можете помочь ему увидеть свою ошибку. Конечно, если вы чувствуете, что поток жалоб превратился в непреодолимый замкнутый круг и разговор уже невозможно направить в конструктивное русло, вы всегда можете махнуть рукой на это. По крайней мере, вы сделали все, что могли.

Тип «замкнутый/«жесткий». Люди этого типа могут быть скрытными по многим причинам, и чем особенно разочаровывает общение с ними, так это тем, что причины их скрытности вам неизвестны. Ключом к разрешению конфликта, если только вы не хотите уклониться от него, является преодоление этой замкнутости. Вы можете иметь некоторые предположения (например, этот человек расстроен чем-то, но не хочет признаваться вам в этом), но исходить из них – это не лучший вариант. Если вы ошибаетесь, то это может только усложнить ситуацию.

Для того, чтобы вскрыть суть проблемы, вам следует задать несколько вопросов в такой форме, которая не позволит выразить ответы только словами «да» или «нет» либо просто кивком головы. Если вы не хотите получить односложные ответы, то задавайте следующие вопросы: «Что вы думаете по этому поводу?» или «Что послужило причиной вашей замкнутости?». При этом, если у вас есть некоторые предположения, а человек не собирается давать вам информацию, вы можете поделиться ими, чтобы узнать, правы ли они (например: «Мне кажется, вы избегаете моего общества, так как вам кажется, что я уделял вам недостаточное внимание на прошлой вечеринке»). Перебирайте возможные причины или побуждайте человека к разговору, признайте даже, что ему может быть трудно поделиться своими чувствами (скажите, например: «Я знаю, что вам может быть не по душе разговор на эту тему, но если бы мы могли обсудить эту ситуацию открыто, то могли бы найти приемлемое для обоих решение»).

Покажите, что вы относитесь к человеку сочувственно и доброжелательно, что бы он ни сказал. Часто такие люди замыкаются в себе потому, что не хотят оскорбить чувства других, научены горьким опытом не делиться ни с кем своими чувствами, хотят избежать конфронтации, считают, что их мнение не принимают во внимание, или потому, что они просто пугливы. Таким образом, особенно важно оценить, поддержать и признать такого человека. Покажите, что бы он ни сказал, вы не будете сердиться, обижаться, обвинять его и т. п.

С такими людьми легко потерять терпение, потому что от них так трудно добиться ответа. Но если предмет разговора важен для вас, доведите дело до конца. Замкнутый человек может и раскрыться перед вами, как раковина, отдающая жемчуг. Когда это время придет, оказывайте поддержку этому процессу. Покажите, что вы благодарны человеку за то, что он разговаривает с вами, независимо от того, согласны вы с ним или нет. Если он вдруг делает паузу, не тороните его, дайте ему время выговориться. Если вы начнете говорить сами, чтобы заполнить эту паузу, человек может опять замкнуться. Сохраняйте напряженность ожидания его слов. Если в этом наблюдается какой-то прогресс, поощряйте и побуждайте человека к продолжению разговора.

В то же время сохраняйте чувство меры. Если вы видите, что человек внезапно замолчал и все больше сопротивляется вашим попыткам продолжить беседу, не настаивайте на этом. Поблагодарите его и, если это необходимо, попытайтесь договориться о новой встрече. Может быть, вам не все удастся, то процесс, по крайней мере, начался. В дальнейшем ваша настойчивость поможет решить проблему в целом.

Тип «сблизкающийся». Такие люди могут казаться приятными во всех отношениях и не создающими трудностей в общении с ними, потому что они всегда уступают, чтобы помочь и тем самым понравиться другим людям. Но время от времени они создают проблемы: вы полагаетесь на такого человека, который соглашается с вами во всем, а потом оказывается, что его слова расходятся с делом. Сотрудник берет на себя какую-то работу – и не выполняет ее; друг соглашается

сделать что-то для вас, но в последнюю минуту находит причину для отказа.

Если вы считаете необходимым продолжать общение с таким человеком, то ключ к решению проблемы состоит в том, чтобы показать ему, что вы хотите правдивости с его стороны. Настаивайте на том, что вы хотите знать, что в действительности думает этот человек, и хотите, чтобы он сделал только то, что он в состоянии или что он хочет сделать. Сделайте ударение на том, что вас беспокоит не то, согласится он с вами или нет, а его непоследовательность.

Вы должны настаивать на том, чтобы человек говорил правду, неважно – какую. Его следует убедить в том, что ваше отношение к нему будет определяться не тем, что он во всем с вами соглашается, а тем, насколько он будет правдив с вами и насколько последовательно он будет поступать в дальнейшем.

МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ¹

Н.В. Гринина

Методы изучения каких-либо явлений – это принципиальный вопрос любой науки, во многом определяющий ее развитие, поскольку получаемые результаты в немалой степени зависят от того, насколько эффективны используемые наукой методы.

Традиционными для психологии являются возможности либо экспериментального воссоздания изучаемых явлений, либо наблюдения и описания их естественного существования. Соответственно и в исследовании конфликта можно различать методы его экспериментального изучения и методы описания естественно возникающих конфликтов. В свою очередь, экспериментальное исследование конфликта может осуществляться как в лабораторных, так и в естественных условиях человеческого взаимодействия.

Неотъемлемой частью исследовательских процедур, используемых сегодня в различных областях психологии, являются опросные методы, с помощью которых ученые пытаются проникнуть в мир чувств человека, переживаний, мотивов, а также личностных особенностей.

Практически все методы современной психологии находят свое применение в области изучения конфликтов, хотя, как мы далее увидим, они далеко не всегда способны обеспечивать психологов надежной информацией.

Сложность самого явления конфликта, разнообразие подходов к его пониманию, нередко апеллирующих к разной феноменологии, естественным образом приводят и к разным исследовательским стратегиям, отражающим исходные установки авторов относительно природы изучаемых ими явлений.

Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта.

Первые эксперименты с конфликтами были довольно просты в процедурном отношении и основывались на том, что

¹ Гринина Н.В. Методы изучения конфликтов / Н.В. Гринина // Психология конфликтов. – СПб: Питер, 2008. с. 148–170.

экспериментатор с помощью специальных приемов создавал ситуацию, ставящую человека в условия конфликта. Например, А. Р. Лурия в работе «Экспериментальные конфликты у человека» (1930) вносил изменения в выполняемые испытуемым задания, фиксируя возникающие у него реакции на психофизиологическом уровне. При этом «случай, когда раздражитель, действующий на организм, слишком силен, задача слишком трудна и организм оказывается недостаточным перед ее лицом и не может ответить адекватной реакцией», приводит к тому, что возникает «конфликт начавшегося процесса реакции с реальными возможностями ее осуществления» (Лурия, 1930, с. 99). Два других типа конфликтов – это конфликты разнонаправленных поведенческих тенденций, возникающие либо на почве побуждений самой личности, либо в силу внешних запретов, препятствующих проявлению ее тенденции.

Самый простой способ вызывания искусственного конфликта в рамках какой-либо деятельности – это так называемая «сшибка», конфликт темпов. Другой методический прием, который использует в своих экспериментах Лурия, – это конфликт установок, «сшибка» внутренних установок, чего-то привычного (типа задачи, алгоритма выполнения и т.д.) и внезапно появившихся новых условий. В сущности, на тех же принципах были построены экспериментальные исследования конфликта Н. Миллера (Miller, 1944). Следует иметь в виду, что, иллюстрируя свои теоретические рассуждения о типах конфликтов и их развитии, он постоянно ссылается на результаты экспериментов, выполненных на животных.

Данная методическая процедура интерпретировалась авторами как инструмент создания конфликта. В то же время понятно, что речь идет о таком узком понимании конфликта, когда его возникновение определяется исключительно внешней ситуацией, а такие существенные с современной точки зрения факторы, как восприятие этой внешней ситуации, ее оценка и т. д., не принимаются во внимание.

Приведенные примеры относятся к самым ранним исследованиям конфликта. Последующие авторы совершенствовали методические процедуры экспериментального исследования конфликта, однако во многом их исходные установки не сущи-

ком меняться, сохраняя убежденность в том, что конфликт может быть создан «наизне».

Покажут, наибольшее число методических процедур для экспериментального изучения конфликта было предложено представителями бихевиористской парадигмы.

Среди разработанных ими экспериментальных игровых процедур – матричные игры (типа обсуждаемой ниже «дилеммы заключенного»), переговорные игры (в которых участники вступают в коммуникацию друг с другом, пытаются достичь одностороннего или взаимного выигрыша), коалиционные игры (предполагающие формирование участниками коалиций внутри группы), локоалиционные игры (с движением сторон в направлении поставленной задачи или выбранной участниками цели) и социальные игры-повушки (социальные задачи-дилеммы) (Follett, 1983).

Одна из них получила широкую известность под названием «дилеммы заключенного» (или «дилеммы узника»), с использованием которой было выполнено огромное число разнообразных исследований. Она основана на необихевиористском анализе диалектического взаимодействия, рассматривающем социальное поведение как процесс обмена, детерминированный соотношением «вознаграждение» и «плата», выигрыша и потеря. В изложении Хоманса, основной принцип диалектического взаимодействия звучит следующим образом: «Индивид будет испытывать положительные чувства к другому, когда потери от такого отношения не будут превышать получаемых от него выгоды» (Uehli, 1978, с. 84). (В сущности то же самое можно сказать и о взаимодействиях более сложного характера, например о взаимоотношениях человека с организацией. В этих случаях вознаграждение может иметь более сложный характер, например социальное одобрение и т.д.) В соответствии с этим «когда действие данной личности не приводит к вознаграждению, которого она ожидает, или приводит к наказанию, не ожидаемому ею, тогда более вероятно, что эта личность будет вести себя агрессивно, причем результаты подобного поведения имеют большее оправдание для той же самой личности. Это аксиоматическое положение имеет для Хоманса значение

при объяснении конфликтных ситуаций в социальной жизни людей» (Фотев, 1994, с. 128).

На этой идее и основан методический принцип построения «дилеммы узника»: она представляет собой задаваемую участникам эксперимента ситуацию с соответствующей матрицей выигрышей и потерь в зависимости от избираемой ими стратегии поведения (Vander Zanden, 1987, p. 362-364).

С незначительными вариациями суть «дилеммы заключенного» сводится к следующему. Два человека задержаны по подозрению в совершении некоего преступления, однако имеющихся улик недостаточно, чтобы осудить их. Дальнейшее зависит от их поведения. Если они не признаются, то будут осуждены на относительно небольшой срок за другие правонарушения. Если они оба сознаются, они будут осуждены, но при этом будет учтено их чистосердечное признание и сроки их наказания будут уменьшены. Если же один из них признается, а другой нет, то тот из них, кто своим признанием помог следствию в раскрытии преступления и задержании опасного преступника, получит совсем незначительный срок, зато другой – максимальный <...>. Например, если они оба не признаются, их ждет по два года тюрьмы; в случае признания обоих – по семь лет; если признается один, он получит только четыре месяца, тогда как другой – десять лет. <...>

Схема «дилеммы заключенного» ставит участников эксперимента перед выбором между кооперацией и соперничеством. Считается, что кооперативным выбором будет выбор «непризнания». Он демонстрирует доверие к партнеру, хотя и содержит поистинный риск. Напротив, «признание» – это стратегия соперничества, направленная на получение преимущества. Если один из подозреваемых не признается, то другому повезет, и он, как говорится, легко отделается. С другой стороны, если признаются оба партнера, тогда, конечно, срок их наказания будет изрядным, зато одинаковым. Таким образом, выбирая стратегию «непризнания», участник эксперимента или обыграет другого, или, по меньшей мере, не проиграет ему.

Использование «дилеммы заключенного» позволяет выявлять типы психологических ориентации, определяющих поведение испытуемого в подобных социальных ситуациях.

М. Дойч, применявший данную методическую процедуру в своих исследованиях, выделяет три типа мотивов, проявление которых наиболее вероятно в интерперсональных ситуациях: кооперативная ориентация, когда человек стремится к достижению собственного благополучия, реализации собственных интересов, но при этом заинтересован и в благополучии других; индивидуалистическая – стремление к реализации собственного интереса и отсутствие какой-либо заботы о благополучии других; конкурентная – индивид ориентируется не просто на определенные достижения для себя, но и стремится получить при этом больше других (Deutsch, 1985, p. 121–124). Последующие исследования расширили перечень социальных мотивов, проявляющихся в ситуациях экспериментальных игр («дилеммы заключенного» и ее модификаций). К мотивам максимизации общего выигрыша (кооперативная ориентация), максимизации собственного выигрыша (индивидуалистическая) и максимизации относительного выигрыша (соперничество или конкуренция) был добавлен мотив максимизации выигрыша другого (альтруизм). Дальнейшие исследования в области экспериментальных игр еще более увеличили число возможных вариантов действий их участников за счет мотивов минимизации выигрыша другого (агрессия) и минимизации различий между собственным и чужим выигрышем (равенство) (Кречевская, Дубовская, 1991).

Существует несколько модификаций «дилеммы заключенного». Кроме того, могут варьироваться различные переменные, например статус и характеристики воображаемого «другого», может быть обеспечена свободная коммуникация и возможность реальных переговоров, ответы «другого», специально подготовленные экспериментатором, могут предлагаться обоим участникам или одному из них, и т.д. Существуют и другие варианты дилемм, в том числе для многих участников, например дилемма «общинных выплат» (Майерс, 1997, с. 635–638).

В результате проведенных экспериментов были получены данные о личностных характеристиках, оказывающих влияние на выбор типичных ответов в игре. Так, одни из участников были склонны к соперничеству, другие к кооперации, третьи колебались между разными подходами. Субъекты, имеющие

определенную ориентацию (на кооперацию или соперничество), были склонны приписывать те же интенции и другим. Возможность коммуникации между участниками эксперимента способствовала возникновению кооперации (Vander Zanden, 1987, p. 362-364).

Еще один известный вариант лабораторной игры, направленной на изучение конфликтов, – это задача на выбор оптимального варианта перевозок. Два участника игры оказываются в роли водителей, перевозящих товары. Их доход зависит от времени, затраченного на перевозку, и чем длительнее она оказывается, тем больше денег они теряют. «...»

Для исследования конфликтного взаимодействия в лабораторных условиях используются самые разнообразные игровые процедуры, в которых могут участвовать как отдельные участники, так и целые группы. Эти деловые игры-задания часто представляют собой не что иное, как переформулированные на язык игры социальные дилеммы. Обычно это задачи, связанные с распределением общих ресурсов или необходимостью совместной заботы о них. Речь может идти, например, об общих финансах. Сегодня в играх также достаточно часто используются экологические мотивы, например игровая процедура «Поток». «...» Игра представляет собой специально отрегулированное взаимодействие нескольких групп по 2-3 человека в условиях значительного неравенства ресурсов. Всего участников игры может быть до 30 человек, объединенных в 10 игровых групп. Разыгрывается простая модель экономической ситуации.

Исходными условиями. Представьте себе, что на схеме изображена река (направление течения указано), по берегу которой расположены 10 предприятий, руководителями которых являетесь вы. Все предприятия используют для своих нужд воду реки и, обработавшую, снова сбрасывают ее в реку.

Вы можете принимать решение о сбросе либо очищенной, либо неочищенной воды. Вместе с тем, по условиям игры, взять из реки для своих нужд воду вы должны только очищенную.

Каждое предприятие условно имеет свою специфику загрязнения воды.

Предварительно (на входе) очистка воды от каждого вида загрязнения обходится вам в 5 тысяч условных денежных еди-

ниц (деньги вы получите позже). Это означает, что если, допустим, три предприятия из тех, что расположены перед вами, сбросили неочищенную воду – вы обязаны затратить на очистку при входе 15 тысяч.

Очистка воды после употребления (на выходе) обходится вам в 10 тысяч, т.е. затраты на очистку всегда стабильны и не зависят от расположения вашего предприятия среди других предприятий и от их действий.

Для затрат на очистку воды каждому предприятию выдается дотация.

Бюджетница покрывает затраты на предварительную очистку, которые оно понесет при максимальном загрязнении воды (если все расположенные выше предприятия сбросят неочищенную воду).

Внимание! Вся экономия средств, выделенных на очистку, перечисляется в прибыль.

Ваша цель – при рациональном использовании реки получить максимальную прибыль.

(Фрагмент приводится по методической разработке «Тесты, эксперименты, игровые процедуры для изучения конфликтов», сост. Б.И. Хасан, Красноярский госуниверситет, 1990.)

В предложенном примере варианта игры группы участников поначалу действуют изолированно друг от друга, затем собираются на небольшое общее совещание, проводимое после двух раундов игры (всего их 10), далее вновь работает самостоятельно с сохранением возможности встречаться на совещаниях по инициативе какой-либо из групп и т. д. Содержание игры (как и других подобных процедур) позволяет, в зависимости от интересов экспериментаторов, фиксировать те или иные параметры взаимодействия групп, принятия решения в группах, особенности переговорного процесса, взаимодействие лидеров и т.д.

Методическая простота подобных процедур и возможность варьирования разнообразных переменных породили огромное количество выполненных на их основе исследований, особенно часто использовавших «длинному заключенного». Однако полученные результаты и выявленные закономерности вызывают известный скептицизм. Например, с точки

зрения данной методической процедуры участник конфликта предстает как «просчитывающий» ситуацию, взвешивающий возможные исходы в зависимости от «ценны» конфликта и своих шансов на успех. Даже если признать правомерность подобного взгляда для каких-то отдельных конкретных случаев, его никак нельзя рассматривать в качестве универсального – по крайней мере, с точки зрения психолога.

Основная критика «дилеммы заключенного» в качестве изучения конфликта связана с чрезмерными допущениями относительно того, что поведение человека в конфликте отличается целесообразностью, основанной на «просчитывании» исходов, а главное – что человеческое взаимодействие представляет собой строгое соперничество, организованное по принципу игры с нулевой суммой, где выигрыш одного непременно означает проигрыш другого. Последнее особенно противоречит современному пониманию конструктивного разрешения конфликтов, предполагающего действия в интересах обеих сторон и возможность обоюдного выигрыша. В адрес «дилеммы заключенного» могут быть предъявлены и все те обвинения, которые типичны для критики лабораторного экспериментирования – в какой мере получаемые данные релевантны и могут адекватно описывать реальное взаимодействие людей в привычных для них жизненных обстоятельствах?

Другим вариантом методической процедуры экспериментального изучения конфликтов является создание реальных конфликтных ситуаций между участниками эксперимента в лабораторных условиях. Эта процедура также легла в основу целой серии исследований Дойча. Разработанная им схема предполагала участие подставного испытуемого («сообщника» экспериментатора), который должен был совместно с другим испытуемым (испытуемыми) выполнить некоторое задание. Оно представляло собой совместную деятельность или игру, в ходе которой игроки могли действовать более или менее жестко по отношению друг к другу, «работая» на себя и свой выигрыш (и соответственно проигрыш партнера), или выбирать кооперативные стратегии, учитывающие интересы другой стороны.

По условиям эксперимента, в ответ на непосредственное поведение «наинного» испытуемого (одиночного участника эксперимента) «подставной» использует стратегии поведения, предписанные экспериментатором. При этом фиксируется, как «наинный» испытуемый реагирует на его действия, а также на смену стратегий. Дойч считал, что кооперативное поведение может быть стимулировано следующими возможными стратегиями поведения партнера: стратегия «кнута и пряника», когда в ответ на кооперативные проявления также реализуются кооперативные действия, а в ответ на любые некооперативные проявления испытуемого «сообщник» контратакует, угрожает, проявляет агрессию; стратегия позитивного противопоставления, когда в ответ на «атаки» испытуемого «сообщник» применяет только оборонительные действия; стратегия «подставь другую щеку», требовавшая от «подставного» исключительно позитивных реакций на все действия партнера, демонстрируя при этом готовность к кооперативному взаимодействию и даже в ответ на «нападение» сохраняя альтруистическую ориентацию. Наконец, еще одна стратегия получила название «исправившийся грешник» и предполагала смену стратегий: сначала «сообщник» экспериментатора действует в агрессивной и жесткой манере, после чего меняет свое поведение на одну из трех вышеупомянутых стратегий, стимулирующих кооперацию.

Подобная методическая схема позволяет устанавливать зависимость выбора стратегии поведения не только от «ответа» партнера, смены стратегий его поведения, последовательности их использования, но и от его особенностей («подставным» может быть человек любого пола, возраста и т.д.), специфики конкретных игровых заданий и т.д. Эксперименты Дойча имели определенное преимущество перед другими лабораторными играми, поскольку он создавал действительный, реальный конфликт между живыми людьми, который можно было наблюдать и достаточно строго описывать.

Для лабораторного моделирования реальных конфликтных ситуаций могут использоваться и другие разнообразные приемы. Так, в отечественной психологии было выполнено довольно много исследований с помощью го-меостатических аппаратурных методов. Конкретные приемы создания конфликт-

ной ситуации могут быть различными. Как правило, при этом исходное предположение состоит в том, что возникновение несоответствия между ожидаемым результатом (решение задачи) и фактическим положением может рассматриваться как конфликтная ситуация. Группы работающих на го-мекстате могут представлять нерешаемые задачи или задачи повышенной сложности, в их совместную деятельность могут вноситься разнообразные помехи (либо за счет подставного участника, либо с помощью технических приемов). Благодаря этим исследованиям выявляются в основном особенности индивидуального и группового реагирования на противоречия в совместной деятельности (см., например, Васильев, Новиков, 1969).

Экспериментальная процедура, предложенная В.А. Лефевром, предлагает одному испытуемому выполнение задания, работа над которым несколько вносит помехи в деятельность другого испытуемого. В основе процедуры – взаимозанятость деятельности, требующая контактов и переговоров между испытуемыми. Авторский вариант методики может быть использован при работе с детьми. В соответствии с заданием на половине поля испытуемого рисунок («рожища») должен иметь согласованный характер. Поскольку, добиваясь желаемого результата, испытуемый «мешает» другому, им приходится вступить в переговоры, допустимые условиями эксперимента (наряду с обращением к экспериментатору, уточнением правил эксперимента и т.д.). На основе наблюдения можно судить о том, какие способы поведения для решения возникшей проблемы использует ребенок – разъяснение, агрессия, уступки, напористость и доминирование и т.д. (Тесты, эксперименты, игровые процедуры для изучения конфликта, 1990).

Все упомянутые методические процедуры (в том числе и эксперименты Дойча), и их результаты основаны на исходном предположении, что если экспериментаторы создают в лаборатории конфликтную (или кооперативную) ситуацию, то испытуемые так ее и воспринимают. Значит, результаты изучения поведения в лабораторной ситуации с заданными условиями могут экстраполироваться на ситуацию реального взаимодействия. Простой вопрос, могущий поставить под сомнение многие результаты лабораторного экспериментирова-

ния, сводится к следующему: почему, ставя человека в те или иные условия, мы вправе предполагать, что он их именно так и воспринимает, т. е. рассматривает предлагаемые обстоятельства как конфликтные или кооперативные?

Дойч не сомневался в своей правоте: «Я достаточно держал, чтобы верить, что лабораторные исследования конфликтов способны улучшить наше понимание социальной динамики войны, мира и социальной справедливости. От мысленных групп до целых народов социальные процессы выглядят одинаково. Поэтому социальные психологи, изучающие конфликты, находятся примерно в том же самом положении, что и астрономы. Мы не можем ставить настоящие эксперименты с широкомасштабными социальными событиями. Но мы можем уловить концептуальное сходство между большим и малым, как астрономы – между планетами и яблоком Ньютона. Экспериментируя с социальными ситуациями в лабораторном масштабе, мы можем, таким образом, понимать и предсказывать полномасштабные социальные процессы и влиять на них. Вот почему игры, в которые в нашей лаборатории играют испытуемые, способны расширить наше понимание войны, мира и социальной справедливости» (Майерс, 1997, с. 636).

Однако сегодня лабораторные «исследования незнакомых друг с другом студентов, симулирующих кооперацию и конкуренцию», как об этом иронически пишет А. Силларс и Дж. Вейсберг (Sillars, Weisberg, 1987, p. 140), не столь популярны, как прежде. Социальные психологи, изучающие поведение человека в искусственно моделируемых ситуациях, подвергались обоснованной критике за волюное предположение, что испытуемый «определяет» ситуацию именно так, как этого ждет от него экспериментатор. По мнению их оппонентов, на самом деле в лаборатории создается своя «субкультура» ситуации с присущими ей правилами, ролями, концептами и целями (Argyle, Furrham, Graham, 1981, p. 26). Похоже, также остались в прошлом процедуры типа «диалогмы заключенного», подвергшиеся жестокой критике за несоответствие «формата» игры драме реальных человеческих конфликтов. Использование игровых процедур, подобных описанным выше, сегодня чаще преследует обучающие, чем научные цели.

Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях.

Попытки экспериментального изучения конфликтов могут осуществляться и с помощью создания конфликтных ситуаций в естественных условиях человеческого взаимодействия.

Наиболее известный пример такого рода экспериментирования – это, конечно, серия исследований Шерифа, о которых уже говорилось в предыдущих главах. Напомним общую схему эксперимента Шерифа. В летнем лагере группа незнакомых между собой мальчиков подросткового возраста (в разных экспериментах от 11 до 14 лет) делилась на две подгруппы, в каждой из которых шла своя жизнь. Отдыхая, играя, занимаясь хозяйственными делами, мальчики сдружились между собой, образовав две сплоченные группы. После того как у них сформировалось сильное чувство групповой принадлежности, началась следующая, решающая стадия эксперимента. Между группами создавалась конкурентная ситуация, например проводились разные соревнования со строгим соперничеством, в результате которого одна из групп объявлялась победительницей, а другая – проигравшей. На этой стадии и был зафиксирован тот результат, который предполагался основной гипотезой Шерифа: объективная конкурентная ситуация, в которой оказывались группы, вызвала конфликт между ними. Как уже отмечалось, исследовательская процедура Шерифа была воспроизведена в ряде других экспериментов.

Понятно, однако, что экспериментальные исследования такого рода единичны как в силу сложности самой процедуры и ее организации, так и по понятным этическим соображениям. Гораздо чаще для создания конфликта в реальных условиях используется прием создания так называемого «конфликта мнений», который в различных модификациях сводится к тому, что давление подставной группы идет вразрез с собственным мнением человека. Экспериментальная процедура «конфликта мнений» оказалась плодотворной схемой для изучения как личностных особенностей, так и для развития представлений о группах и групповых явлениях.

Создавать конфликтные ситуации в реальных условиях не так уж сложно. Например, Р. Борон и Д. Ричардсон в свя-

зи с исследованием агрессии приводят такие примеры провоцирования конфликтов для изучения реагирования людей, как создание искусственных помех в движении водителей или введение в естественную ситуацию взаимодействия подставного лица (ассистента экспериментатора), который пытается пройти куда-то без очереди или грубо толкает других при входе в транспорт и т. д. Правда, авторы оговариваются, что использование подобных приемов требует особой осторожности и сопряжено с понятными этическими проблемами (Бэррон, Ричардсон, 1997). В отечественной практике также можно привести пример исследования, спровоцированного конфликт: автор обращался с претензиями (как он сам отмечает, по этическим соображениям только обоснованными) в сфере общественного питания или торговли. Предметом изучения в данном случае были ответные реакции, демонстрируемые представителями этих организаций (контробининение – 88% случаев, ссылка на оправдывающие обстоятельства – 83%, ссылка на надуманные обстоятельства – 71% и т. д.). Всего автор наблюдал 24 спровоцированные им ситуации (Никольфоров, 1986). Для исследователя конфликтов такие эксперименты и их результаты представляют известный интерес, однако они описывают ситуации случайного, кратковременного взаимодействия людей, релевантные, например, для наблюдения за проявлениями агрессии, но не вполне адекватные изучению конфликтного взаимодействия. Хотя они вроде бы и моделируют кратковременные интерперсональные конфронтации, но реальное пространство человеческих конфликтных взаимоотношений сопряжено с долговременными отношениями людей, их взаимодействием дома и на работе, с друзьями и близкими. И вот тут попытка искусственного создания конфликтов действительно наталкивается на серьезные этические возражения.

Подводя итоги описания экспериментального изучения конфликтов, можно сказать, что ученые проявили немало изобретательности в создании процедур экспериментального исследования конфликта как в лабораторных, так и в естественных условиях человеческого взаимодействия. Можно дискутировать относительно релевантности тех или иных

процедур, правомерности их применения, природы описываемых явлений, точности измерений и т. д. Очевидно, однако, что полученные с помощью этих методов результаты стали существенным вкладом в изучение конфликтов и описание конфликтной феноменологии. Но экспериментальные исследования были и остаются скорее уделом академической науки. С тех пор как конфликтологи обратились к практическим вопросам регулирования конфликтов, возникла задача поиска средств и методов изучения реальных проблем людей и переживаемых ими конфликтов.

Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликтов.

Действительно, каким образом исследователь может изучать реальные конфликты между людьми? Конфликты в семье и в школе, на работе и между друзьями скрыты от глаз посторонних. Психолог, работающий в организации, консультант по семейным и любым другим проблемам отношений соприкасается с конфликтом, как правило, уже на стадии попыток его регулирования, если к нему обращаются участники конфликта или иные заинтересованные лица. В этом случае психолог вынужден прибегать к ретроспективному анализу, обсуждая происшедшее в интерпретациях его участников. С их прямым взаимодействием мы сталкиваемся, если выполняем функции посредника или присутствуем при выяснении отношений между участниками, при переговорах или обсуждении ситуации. Очевидно, что в этих случаях мы имеем дело лишь с частью конфликта. Нельзя также не считаться и с возможным искажающим влиянием присутствия третьих лиц на коммуникацию и поведение участников конфликта. Таким образом, попытки изучения реальных конфликтов между людьми требуют немалой изобретательности.

Путь, которым пошли некоторые исследователи, - использовать для изучения конфликтов особые, специфические ситуации взаимодействия людей, которые, по их мнению, естественным образом моделируют конфликт, что позволяет рассматривать происходящее в этих ситуациях как конфликтное взаимодействие.

В первую очередь (по хронологическим основаниям) здесь надо упомянуть работу П.М. Ершова, обобщенную им в монографии «Режиссура как практическая психология» (Ершов, 1972). Он исходит из того, что конфликт является основой драматического спектакля, отражающего динамику его возникновения, развития и разрешения, а материалом режиссерского искусства является борьба (которую мы бы назвали конфликтным взаимодействием). Ершов описывает механизмы возникновения конфликтов, их отдельные разновидности, особенности поведения людей в конфликтном взаимодействии и другие аспекты. В предисловии к монографии Ершова известный психолог П.В. Симонов пишет: «... В отличие от наблюдателя реальных жизненных конфликтов, режиссер обладает уникальной возможностью изменять различные стороны взаимодействия, в том числе изменять их последовательность, избирательно, игнорируя или от других или путем возможных комбинаций... Моделирование борьбы на сцене становится инструментом постижения законов и качества взаимодействия между людьми» (Ершов, 1972, с. 12).

В том же ключе выполнено еще несколько исследований. Так, Н.В. Крогнус (1980), изучая специфику взаимодействия в условиях шахматной игры, считает, что эта ситуация может рассматриваться как противодействие людей в условиях конфликта. На основе анализа многочисленных шахматных партий и всестороннего изучения игры как таковой он формулирует основные принципы ведения борьбы, ее приемы и т. д.

В ряде работ в качестве конфликта рассматривается взаимодействие людей в различных ситуациях судебной практики. Например, допрос или очная ставка могут рассматриваться как противостояние сторон с противоположными интересами, использующими разнообразные приемы борьбы. К такому выводу пришел В. Л. Ваксман (1977), а также другие исследователи (Филонов, Давыдов, 1966). Подобной подход может иметь очевидное эвристическое значение для более полного понимания самих юридических ситуаций и все-таки слишком специфичен для тех, кто интересуется обычными человеческими конфликтами.

Можно согласиться с Шекспиром, что весь мир – театр, а можно за движением фигурок на шахматной доске увидеть

драму человеческих побед и поражений, однако несомненно, что проводимые в этих случаях параллели имеют известную ограниченность. На мой взгляд, попытки найти какие-то аналогии реальным конфликтам в упомянутых выше ситуациях восходят к идеалам лабораторных исследований с их контролем над ситуацией, ограниченным набором переменных, возможностью сопоставления и т. д. Неудивительно, что в данном случае речь идет в основном о работах прошлых лет.

Говоря об опыте прошлого, нельзя не упомянуть и о методах математического моделирования в изучении конфликтов. Наибольшего прогресса удалось достигнуть в анализе и описании конфликтов со следующими свойствами: число участников конфликта равно двум, число способов действий каждого участника конечно и их индивидуальные цели диаметрально противоположны. Понятно, что эти ограничения существенно сужают круг ситуаций реального межличностного взаимодействия, к которым применимы созданные математиками описания. Однако возможности приложения этих математических моделей сравниваются не только приведенными обстоятельствами. «Для того чтобы описать конфликт игрой в точном математическом понимании этого слова, необходимо достаточно отчетливо представить себе, во-первых, всех участников этого конфликта, во-вторых, их стратегии и, в-третьих, выигрыши каждого участника при каждом исходе конфликта» (Воробьев, 1968). В реальных же ситуациях зачастую не только стратегии или вероятные выигрыши, но и цели участников межличностного конфликта не являются очевидными, нередко даже для них самих.

Опросные методы. Как уже было сказано, сегодня интерес исследователей явным образом смещается в сторону изучения реальных конфликтов в семье, на работе, в реальных жизненных обстоятельствах и кризисных ситуациях, переживаемых людьми.

Здесь явным образом доминируют методы описания и анализа конкретных случаев (*case study*), разного рода экспертизы и экспертные интервью и привычные психологам процедуры опроса. Возможно, при этом мы проигрываем в строгости описаний, но несомненно выигрываем в приближении к реальной жизни.

Описание и анализ конкретных конфликтных ситуаций весьма популярны в конфликтологии; и в специальных журналах или изданиях, посвященных конфликтам, можно найти немало примеров, описывающих те или иные конкретные случаи (например, в области международных отношений). В отечественной науке эти методы сегодня используются преимущественно в социологических исследованиях конфликтов или, например, при описании психотерапевтической практики.

Даже получив возможность реального наблюдения за «живыми» конфликтами, психолог мог бы оказаться не вполне к этому подготовленным. Действительно, психология сегодня испытывает явный дефицит методов и конкретных приемов описания непосредственного межличностного взаимодействия. Например, широко известная схема Бейлса, направленная на фиксацию элементов вербального поведения (в том числе и конфронтационного), будучи достаточно универсальной, в то же время оказывается малопродуктивной, по крайней мере при описании конфликтного взаимодействия. В ходе своих занятий я предлагала группам студентов проанализировать с помощью схемы Бейлса кульминационный диалог Войничского и профессора Серебрякова из пьесы А.П. Чехова «Дядя Ваня», в котором Серебряков выступает с предложением продать имение, где живет дядя Ваня. Стабильный результат анализа их отдельных реплик в категориях Бейлса сводился к тому, что Серебряков в основном «высказывает мнение», «объясняет», «спрашивает о чужом мнении», «просит указаний о возможных путях действий» и т.д., а дядя Ваня «проявляет напряженность, раздражение», «проявляет антагонизм», «не соглашается, саботирует», «защищает и утверждает себя», что абсолютно не отражает существа происходящего между ними конфликта.

Наибольшее распространение в психологическом изучении конфликтов получили, пожалуй, опросные методы. Применительно к тем или иным конкретным задачам или ситуациям исследователи создают интервью, разрабатывают анкеты и т.д. Если говорить о стандартных опросниках, то, вероятно, больше повезло семейным конфликтам. (Изменения, происшедшие в последнее время в сфере трудовой деятельности, не-

редко делают некоторые из применявшихся ранее методик не вполне релевантными.)

В.П. Левкович и О.Э. Зуськовой предложена методика «Межличностный семейный конфликт» (1987), построенная на основе исходных представлений авторов о том, что нарушение взаимоотношений между супругами и возникновение конфликтов являются следствием противоречий в сфере потребностей. Опросник из 168 пунктов состоит из набора пятибалльных шкал. Их содержание отражает следующие сферы жизнедеятельности семьи: 1) семейная роль, 2) потребность в общении, 3) познавательные потребности, 4) материальные потребности, 5) потребность в защите «Я-концепции», 6) культура общения, 7) взаимная информированность, 8) уровень моральной мотивации, 9) проведение досуга, 10) частота конфликтов и способы их разрешения, 11) субъективная оценка удовлетворенности каждого супруга своим браком. Супруги независимо друг от друга заполняют анкеты, оценивая свое согласие-несогласие с утверждениями анкеты. Рассогласования между представлениями супругов относительно собственных потребностей и потребностей партнера, между представлениями и ожиданиями одного по отношению к другому лежат в основе конфликта.

С.И. Ериной разработана шкала диагностики ролевого конфликта, позволяющая выявить наличие психологического конфликта у руководителей первичных производственных коллективов, степень его выраженности, зоны деятельности руководителя, вызывающие эти конфликтные переживания, и др. <...>

Т.А. Полозовой (1980) предложена методическая процедура для изучения межличностного конфликта в группе, основанная на экспертных оценках отношений между членами обследуемого коллектива. Каждый член группы оценивает попарные отношения всех остальных. Оценки производятся на основании внешне наблюдаемых признаков конфликтных отношений, при этом задаются вопросы о причинах разногласий, их глубине и т. д. В результате высчитываются разнообразные показатели группового и индивидуального характера (коэффициент конфликтности, взаимности межличностных конфликтов в группе, их односторонности и т.д.).

На тех же принципах основана «Модульная методика диагностики межличностных конфликтов» А.Я. Анцупова. Одни члены группы оценивают свои отношения с другими членами группы и их отношение к себе, кроме этого, оцениваются выполняемые должностных обязанностей, ориентация на свои интересы и интересы организации, нравственные качества и профессиональные знания коллег. В результате выявляются конфликтные и полуконфликтные дуады, лица, имеющие наибольшее число конфликтных отношений, и другие особенности отношений в группе (Анцупов, Шинников, 1999). <...>

Часто предметом изучения в предлагаемых методиках являются стратегии поведения участников конфликтов. Например, уже более 20 лет назад М. Штраус и С. Штайнметц предложили свою «Шкалу тактики поведения в конфликте», с помощью которой можно оценивать отношения в семье, в том числе и получать информацию о самооценке испытуемых. Используются разнообразные модификации процедуры оценки. Так, данную шкалу можно применять для оценки поведения «воих со всеми», для оценки прогнозируемого поведения в гипотетических ситуациях и т. д.

Тест К. Томаса направлен на выявление репертуара поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях. Человеку предлагается 30 пар суждений, каждое из которых отражает одну из возможных стратегий поведения. Испытуемый выбирает из каждой пары суждений то, которое он считает более соответствующим его типичному поведению («обычно я веду себя так», «скорее всего я бы повел себя таким образом»). <...>

Обработка ответов позволяет выявить, в какой степени в репертуаре человека представлены стратегии соперничества, сотрудничества, избегания, уступок или поиска компромисса. Формулировки, составляющие вопросник, «очищены» от ситуативного контекста и потому дают возможность диагностировать именно личностные тенденции к преимущественному использованию каких-то стратегий.

Одним из излюбленных приемов выявления свойственных человеку поведенческих стратегий в конфликтных ситуациях, который используют психологи, является предложение

респонденту серии ситуаций, в которых он должен выбрать ту или иную стратегию поведения.

Самый ранний вариант такой методики – широко известный тест Ф. Розенцвейга. Он состоит из картинок, описывающих некий инцидент между персонажами, причем испытуемому предлагается идентификация с одним из них. Слова его партнера призваны оказать эмоциональное воздействие на заполняющего тест, поскольку содержат явное или скрытое обвинение в его адрес или препятствуют удовлетворению его потребностей. Ответы испытуемого категоризируются в соответствии со специальной схемой. Тем самым можно выявить, в какой мере человеку свойственно реагировать на такие фрустрирующие ситуации поиском виноватого воле, самообвинением и другими известными типами реакций. Существуют детский вариант теста Розенцвейга, а также созданная на основе методической идеи Розенцвейга модификация теста, адаптированная к организационным ситуациям нашей культуры.

Методика рисуночного теста «Деловые ситуации» состоит из 20 рисунков, изображающих конфликтные ситуации производственного характера <...>. Процедура опроса, обработки данных и интерпретации результатов аналогична тем, что используется в тесте Розенцвейга (Практическая психодиагностика, 1998).

Для решения задач изучения поведения в семейных конфликтах предназначен опросник Ю. Алешниной, Л. Гозмана, Е. Дубовской «Характер взаимодействия супругов в конфликтных ситуациях» (1987). Он содержит описание 32 ситуаций взаимодействия супругов, которые носят конфликтный характер. Эти ситуации отражают: 1) проблемы отношений с родственниками и детьми, 2) вопросы, связанные с воспитанием детей, 3) проявление автономии одним из супругов, 4) нарушение ролевых ожиданий, 5) несогласование норм поведения, 6) доминирование одного из супругов, 7) проявления ревности, 8) разногласия в отношении к деньгам. Существуют два варианта опросника – для женщин и мужчин, основанные на одних и тех же ситуациях. Фрагмент опросника «Характер взаимодействия супругов в конфликтных ситуациях» (Ю. Алешнина, Л. Гозман, Е. Дубовская) <...> Заполняющим опросник пред-

лагается выбрать один из возможных вариантов ответа, отражающих разные формы реагирования: активное выражение несогласия; пассивное выражение несогласия; пассивное ожидание; пассивное выражение согласия; активное выражение согласия. Ответы определенным образом обрабатываются и дают возможность получить представление об уровне конфликтности в семье.

Аналогичные задачи, но в области изучения взаимодействия руководителя и его подчиненных, стратегий, избираемых руководителем в конфликтных ситуациях, решает опросник А.А. Ерикова (1977). Автор выделяет у руководителей первичных коллективов четыре основные сферы ценностных ориентации, которые актуализируются в конфликтных ситуациях: 1) ориентация на труд и его эффективность, 2) ориентация на себя, свои взгляды, опыт, 3) ориентация на авторитет коллег и руководителей, 4) ориентация на официальную субординацию, права и обязанности. Методика состоит из 12 конфликтных ситуаций, для каждой из которых предлагаются четыре варианта решений, соответствующих четырем возможным ориентациям. <...>

Применительно к исследованию педагогического общения Э.И. Кирибаумом предложены ситуации взаимодействия учителя с учениками.

Опрашиваемый в экспериментах Кирибаума учитель становится объектом нападок и обвинений со стороны учащихся, оказывается в сложном положении во время урока и т.д. Фиксируются ответы испытуемых, которые, на основании результатов проведенных автором исследований, могут быть отнесены к одной из нескольких категорий: «репрессивные меры», «игнорирование конфликта», «ролевое воздействие» (типа «Я – педагог, он – ученик»), «выяснение мотивов», «стимул к собственному изменению» (использование инцидента в качестве обратной связи), «рефлексивные высказывания» (о возникающих переживаниях, состоянии и т.д.).

Примеры конфликтных ситуаций для исследования педагогического взаимодействия (Э.И. Кирибаум):

1. Вы раздаете в старшем классе контрольные работы с оценками. Один из учеников, работу которого вы оценили на

«неудовлетворительно», в вашем присутствии и на глазах всего класса рвет работу и бросает ее на пол...

2. Вы объясняете новый материал. Один из учеников задает вам вопрос по объясняемому материалу. Ваш ответ его явно не удовлетворяет. Он иронически усмехается и говорит: «Вы не знаете элементарных вещей по своему предмету. Мне на ваших уроках делать нечего». Встает и выходит из класса, хлопнув дверью...

Для психологов, работающих с коллективами и организациями, важной задачей является решение проблемы диагностики потенциального уровня конфликтности в коллективе и прогнозирование возникновения реальных конфликтов. Для этих целей можно использовать традиционный метод сопряжения, позволяющий выявлять отвергающих друг друга членов коллектива или лиц, имеющих иной статус в коллективе. <...>

А.И. Ташева считает, что интерпретация человеком понятия «конфликт» позволяет уточнить особенности его восприятия конфликтной ситуации и поведения по отношению к партнерам. С этой целью ею предложена «Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации» (1984), направленная на выявление семантического поля понятия конфликта. <...>

В приведенном нами кратком обзоре мы ограничились примерами классических методических процедур исследования конфликта, без упоминания которых невозможно было бы понять непростую историю изучения конфликтов, а также происхождение и характер существующих эмпирических исследований, и методик, которые доступны отечественным исследователям, релевантны для нашей культуры или апробированы в ней. Понятно, что в западной практике применяется более широкий спектр методов (в частности, опросных), используемых, например, для выявления стилей взаимодействия конфликтующих сторон.

Вместе с тем и по сей день, несмотря на интенсивное развитие конфликтологии, процедуры изучения конфликта остаются «слабым местом». Анцупов и Шипилов, авторы обзора методов исследования и диагностики конфликтов, включают

в него – помимо описания общенаучных методологических принципов исследования, основных этапов анализа конфликтов и т.д. – и методы психологии. Однако речь в основном идет о методах, направленных на изучение взаимоотношений, психологического климата и т.д. с помощью открытых методов или социометрии.

Кроме того, упоминаются разнообразные диагностические методики, с помощью которых выявляются такие особенности личности, как агрессивность, тревожность и др. (Андрунов, Шинников, 1999). В большинстве случаев они могут использоваться в исследовательских целях или быть источником информации об участниках конфликта, но, в строгом смысле, они не являются методами изучения самого конфликта. Это относится и к более новым изданиям, в том числе специально посвященным методам изучения конфликтов (Леонков, 2005).

В то же время следует отдавать себе отчет в том, что методическая процедура, выбранная для изучения конфликта, в свою очередь определяет и предмет исследования.

Прониллюстрируем это следующим примером. В ряде исследований, выполненных на основе самоотчетов индивидов, было показано, что чаще всего они связывают свою неудовлетворенность отношениями с недостаточно открытой и ясной коммуникацией, и чем эта неудовлетворенность больше, тем чаще она проявляется. Напротив, хорошо приспособленные друг к другу партнеры говорят о самораскрытии и меньшем избегании конфликтов.

Более многочисленные исследования связаны с прямым наблюдением конфликта партнеров, взаимодействие которых, как показали наблюдения разных авторов, включало не только прямую дискуссию по проблеме, но и разнообразные формы ухода от конфликта. Партнеры создают свой стиль преодоления, и степень их ориентации на столкновение или избегание зависит в том числе и от личных представлений и ценностей (что было получено опять-таки с помощью самоотчетов).

Совершенно очевидно, что это не просто разные методические подходы к изучению конфликтных явлений, но и фактически разные явления. В случае использования самоотчетов

людей мы работаем с образами конфликтной ситуации, возникающими у ее участников, с их интерпретациями происходящего. В случае прямого наблюдения – сам исследователь интерпретирует происходящее (не говоря уже о необходимости учитывать вероятное влияние присутствия наблюдателя или средств фиксации на поведение людей в этой ситуации).

Методические проблемы в первую очередь определяют недостаточность эмпирических данных в сфере описания феноменологии конфликтов; нежелание многих ученых, ориентированных на «академическую» науку, обращаться к этому явлению, столь малодоступному традиционным типам исследования; преимущественную ориентацию сегодняшних специалистов скорее на практику работы с конфликтами, чем на их изучение.

БАЗИСНЫЙ КОНФЛИКТ¹

К. Хорми

Конфликты играют бесконечно важную роль в неврозе, чем обычно считается. Однако их выявление не является легким делом – отчасти из-за того, что они носят бессознательный характер, но большей частью из-за того, что невротик не останавливается ни перед чем, чтобы отвергнуть их существование. Какие симптомы в этом случае могли бы подтвердить наши подозрения относительно скрытых конфликтов? В примерах, рассмотренных в предыдущей главе, об их существовании свидетельствовали два достаточно очевидных фактора.

Первый представлял результирующий симптом – усталость в первом примере, воронство во втором. Дело в том, что каждый невротический симптом указывает на скрытый конфликт, т. е. каждый симптом представляет более или менее прямой результат некоторого конфликта. Мы постепенно познаем, что делают неразрешенные конфликты с людьми, как они продуцируют состояние тревоги, депрессии, нерешительности, враждебности, отчужденности и т. д. Понимание причинного отношения помогает в подобных случаях направить наше внимание от очевидных расстройств к их источнику, хотя точная природа этого источника и останется скрытой.

Другим симптомом, указывающим на существование конфликтов, была непоследовательность. В первом примере мы видели человека, убежденного в неправильности процедуры принятия решения и допущенной по отношению к нему несправедливости, но не выражавшего при этом ни одного протеста. Во втором примере человек, высоко ценящий дружбу, принялся красть деньги у своего друга. Иногда невротик сам начинает осознавать такие непоследовательности. Однако гораздо чаще он не видит их даже тогда, когда они совершенно очевидны для непредвзятого наблюдателя.

Непоследовательность в качестве симптома столь же безусловна, как и повышение температуры человеческого тела при физическом расстройстве. Укажем на самые распростра-

¹ К. Хорми. Базисный конфликт // Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза. – М.: Академический проект, 2007.

ненные примеры такой непоследовательности. Девушка, желающая во что бы то ни стало выйти замуж, тем не менее отвергает все предложения. Мать, сверх меры заботящаяся о своих детях, забывает дни их рождения. Человек, всегда щедрый по отношению к другим, боится потратить немного денег на самого себя. Другой человек, страстно жаждущий одиночества, ухитряется никогда не быть одиноким. Третий, снисходительный и терпимый к большей части других людей, чрезмерно строг и требователен по отношению к самому себе.

В отличие от других симптомов непоследовательность позволяет часто выдвинуть предварительное допущение относительно природы скрытого конфликта. Например, острая депрессия обнаруживается, только если человек поглощен какой-либо дилеммой. Но если любящая мать забывает дни рождения своих детей, мы склонны предположить, что эта мать больше предана своему идеалу хорошей матери, чем собственным детям. Мы могли бы также предположить, что ее идеал столкнулся с бессознательной садистской склонностью, что и послужило причиной нарушения памяти.

Иногда конфликт появляется на поверхности, т.е. воспринимается сознанием именно как конфликт. Может показаться, что это противоречит моему утверждению о том, что невротические конфликты носят бессознательный характер. Но в действительности то, что осознается, представляет искажение или модификацию реального конфликта.

Так, человек может разрываться на части и страдать от осознаваемого конфликта, когда вопреки своим уверткам, помогающим в других обстоятельствах, он обнаруживает, что стоит перед необходимостью принять важное решение. Он не может решить в данный момент, жениться ли ему на этой женщине или на той, и жениться ли ему вообще; согласиться ли ему на эту работу или на ту; сохранить ли ему или прекратить свое участие в некоторой кампании. С величайшим страданием он приступает к анализу всех возможностей, перебирая их одну за другой и совершенно неспособный остановиться на определенном решении. В этой безвестной ситуации он может обратиться к аналитику, ожидая от него прояснения ее конкретных причин. И будет разочарован, потому что дей-

ствующий конфликт представляет просто точку, в которой динамика внутренних разногласий наконец-то взорвалась. Частная проблема, угнетающая его в данное время, не может быть решена без прохождения долгой и мучительной дороги осознания конфликтов, скрывающихся за ней.

В других случаях внутренний конфликт может быть экстернализирован и осознаваться человеком уже как некоторая несовместимость его самого и его окружения. Или, догадываясь, что скорее всего необоснованные страхи и запреты препятствуют реализации его желаний, он может понять, что противоречащие друг другу внутренние влечения происходят из более глубоких источников.

Чем больше мы узнаем человека, тем более мы способны познавать конфликтующие элементы, которые объясняют симптомы, противоречия и внешние конфликты, и, следуя добавив, тем более запутанной становится картина из-за числа и разнообразия противоречий. Это подводит нас к вопросу: существует ли какой-нибудь базисный конфликт, лежащий в основе всех частных конфликтов и действительно ответственный за них? Можно ли представить структуру конфликта в терминах, скажем, какого-либо неудачного брака, где нескончаемый ряд явно не связанных друг с другом разногласий и ссор из-за друзей, детей, времени приема пищи, спужанок указывает на некоторую фундаментальную дисгармонию самой связи.

Убеждение в существовании базисного конфликта в человеческой личности восходит к древности и играет заметную роль в различных религиях и философских концепциях. Силы света и тьмы, Бога и дьявола, добра и зла – вот некоторые из антонимов, с помощью которых это убеждение было выражено. Следуя этому убеждению, как и многим другим, Фрейд продолжал в современной психологии универсальную работу. Его первым допущением было то, что базисный конфликт существует между нашими инстинктивными влечениями с их слепым стремлением к удовлетворению и запрещающим окружением – семьей и обществом. Запрещающее окружение интернализируется в раннем возрасте и с этого времени существует в виде запрещающего «Сверх-Я». Вряд ли здесь уместно обсуждать это понятие со всей серьезностью, которой он заслуживает. Это

потребовало бы анализа всех аргументов, выдвинутых против теорий либидо. Попробуем лучше понять значение самого понятия либидо, отказавшись от теоретических посылок Фрейда. В результате мы получаем спорное утверждение, что противоположность между исходными эгоцентрическими влечениями и нашим запрещающим окружением образует главный источник многообразных конфликтов. Как будет позже показано, я также приписываю этой оппозиции – или тому, что приблизительно соответствует ей в моей теории, – важное место в структуре неврозов. То, что я оспариваю, это ее базисную природу. Я убеждена, что хотя это и важный конфликт, он вторичен и становится неизбежным лишь в процессе развития невроза.

Основания такого мнения станут очевидными позже. Сейчас же я приведу только один аргумент: я не верю, что какой-либо конфликт между желаниями и страхами мог бы объяснить глубину расколотости «Я» невротика, а также конечный результат невротического конфликта, который настолько разрушителен, что способен в прямом смысле уничтожить человека.

Состояние психики невротика, как его постулирует Фрейд, таково, что тот сохраняет способность искренне стремиться к чему-либо, но его попытки терпят крах из-за блокирующего действия страха. Я же считаю, что источником конфликта становится утрата невротиком способности желать вообще чего-либо искренне, потому что его истинные желания разделены и действуют в противоположных направлениях. В действительности природа невротического конфликта намного глубже, чем представлял Фрейд.

Вопреки тому факту, что я считаю базисный конфликт более разрушительным, чем Фрейд, мой взгляд на возможность его окончательного разрешения более оптимистичен, чем его. Согласно Фрейду, базисный конфликт является универсальным и в принципе не может быть разрешен: все, что можно сделать, это достигнуть более выгодного компромисса или более сильного контроля. Согласно моей точке зрения, возникновение базисного невротического конфликта не является неизбежным и его разрешение возможно, если он все-таки возникает – при условии, что пациент готов испытать значительное напряже-

ние и готов подвергнуться соответствующим лишениям. Это различие является не вопросом оптимизма или пессимизма, а неизбежным результатом различия наших с Фрейдом посылок.

Более подробный ответ Фрейда на вопрос о базисном конфликте философски выглядит вполне удовлетворительно. Снова оставаясь в стороне различные оттенки хода мысли Фрейда, мы можем констатировать, что его теория инстинктов «жизни» и «смерти» ужимается до конфликта между конструктивными и деструктивными силами, действующими в человеческих существах. Сам Фрейд был заинтересован в применении этой теории к анализу конфликтов гораздо меньше, чем в ее применении к тому способу, которым обе силы связаны друг с другом. Например, он видел возможность объяснения мазохистских и садистских влечений в слиянии сексуальных и деструктивных инстинктов.

Применение указанной теории к конфликтам потребовало бы обращения к моральным ценностям. Последние, однако, были для Фрейда незаконными сущностями в сфере науки. В соответствии со своими убеждениями он стремился развить психологию, лишенную моральных ценностей. Я убеждена, что именно эта попытка Фрейда быть «научным» в смысле естественных наук является одной из самых убедительных причин, почему его теории и основанная на ней терапия носят такой ограниченный характер. Выражаясь более конкретно, по всей видимости, именно эта попытка способствовала его неудаче в оценке роли конфликтов в неврозе вопреки интенсивной работе в этой области.

Юнг также всячески подчеркивал противоположность человеческих наклонностей. Действительно, на него произвело такое впечатление активность личностных противоречий, что он постулировал в качестве общего закона: наличие какой-либо одной тенденции обычно указывает на присутствие ей противоположной. Внешняя женственность подразумевает внутреннюю маскулинность; внешняя экстраверсия – скрытую интроверсию; внешний перевес мыслительной деятельности – внутреннее превосходство чувства и т.д. Сказанное могло создать впечатление, что Юнг рассматривал конфликты как существенную черту невроза. «Однако эти противоположности,

– развивает он далее свою мысль, – находятся не в состоянии конфликта, а в состоянии дополнительности, и цель состоит в том, чтобы принять обе противоположности и тем самым приблизиться к идеалу целостности». Для Юнга невротик – человек, обреченный на одностороннее развитие. Юнг сформулировал эти понятия в терминах того, что он называет законом дополнительности.

Сейчас я тоже признаю, что противодействующие тенденции содержат элементы дополнительности, ни одна из которых не может быть устранен из целостной личности. Но с моей точки зрения, эти дополняющие друг друга тенденции представляют результат развития невротических конфликтов и так упорно защищаются по той причине, что представляют попытки решения этих конфликтов.

Например, если мы считаем склонность к самоанализу, удивительно более связанной с чувствами, мыслями и воображением самого невротика, чем с другими людьми, в качестве подлинной тенденции – т. е. связанной с конституцией невротика и усиленной его опытом, – тогда рассуждение Юнга корректно. Эффективная терапия позволила бы обнаружить у этого невротика скрытые склонности «экстраверта», указала бы на опасность одностороннего следования в каждом из противоположных направлений и поддерживала бы его к принятию и жизни вместе с обоими тенденциями. Однако, если мы смотрим на интроверсию (или, как я предпочитаю называть ее, невротическое обособление) как на способ уклонения от конфликтов, возникающих при тесном контакте с другими, то задача заключается не в развитии большей экстравертированности, а в анализе глубинных конфликтов. Достижение искренности как цели аналитической работы может быть начато только после их разрешения.

Продолжая объяснение своей собственной позиции, я утверждаю, что вижу базисный конфликт невротика в фундаментально противоречащих друг другу attitudes, которые он сформировал в отношении других людей. До анализа всех деталей позвольте обратить ваше внимание на инсценировку такого противоречия в рассказе д-ра Джеффриса и г-на Хайда. Мы видим, как один и тот же человек, с одной стороны, нежен,

чувствителен, симпатичен, а с другой – груб, черств и эгоистичен. Конечно, я не имею в виду, что невротическое разделение всегда точно соответствует описанному. Я просто фиксирую яркую картину базисной несовместимости аттитудов, касающихся других людей.

Чтобы понять происхождение проблемы, мы должны вернуться к тому, что я назвала базисной тревогой¹, подразумеваемая под этим чувство, которым обладает ребенок, будучи изолированным и беспомощным в потенциально враждебном мире. Большое число враждебных внешних факторов может вызвать у ребенка такое чувство опасности: прямое или косвенное подчинение, безразличие, неустойчивое поведение, отсутствие внимания к индивидуальным потребностям ребенка, отсутствие руководства, унижение, слишком большое восхищение или отсутствие его, недостаток подвизного тепла, необходимость занимать чью-либо сторону в спорах родителей, слишком много или слишком мало ответственности, чрезмерное покровительство, дискриминация, невыполненные обещания, враждебная атмосфера и т.д.

Единственный фактор, к которому я хотела бы привлечь особое внимание в этом контексте, – это ощущение ребенком скрытого ханжества среди окружающих его людей: его чувство, что любовь родителей, христианское милосердие, честность, благородство и т.п. могут быть только притворством. Частично то, что ребенок чувствует, действительно представляет притворство, но кое-что из его переживаний может быть реакцией на все те противоречия, которые он ощущает в поведении родителей. Обычно существует некоторая комбинация влияющих страдание факторов.

Они могут быть вне поля зрения аналитика или оказаться совершенно скрытыми. Поэтому в процессе анализа можно только постепенно осознавать их воздействие на развитие ребенка.

Измотанный тревожными факторами, ребенок ищет пути к безопасному существованию, выживанию в угрожающем мире. Несмотря на свою слабость и страх, он бессознательно формирует свои тактические действия в соответствии с

¹ Хорни, К. Невротическая личность нашего времени. Самонаблюд. С. 33–42.

силами, действующими в его окружении. Поступая таким образом, он не только создает стратегии поведения для данного случая, но и развивает устойчивые наклонности своего характера, становящиеся частью его личности. Я назвала их «нейротическими наклонностями».

Если мы хотим понять, как развиваются конфликты, мы не должны задерживаться слишком долго на отдельных наклонностях, а скорее принять во внимание общую картину главных направлений, в которых ребенок может и действительно действует при данных обстоятельствах. Хотя мы и теряем на некоторое время из виду детали, зато получаем более ясную перспективу главных приспособительных действий ребенка в отношении своего окружения. Сначала вырисовывается достаточно хаотическая картина, но со временем из нее вычленяются и оформляются три главные стратегии: ребенок может двигаться к людям, *против* них и *от* них.

Двигаясь к людям, он принимает собственную беспомощность и вопреки своему отчуждению и страхам пытается завоевать их любовь, опереться на них. Только таким образом он может чувствовать себя безопасным с ними. Если между членами семьи существуют разногласия, то он примыкает к наиболее могущественному члену или группе членов. Подчинившись им, он получает чувство принадлежности и поддержки, которое позволяет ему чувствовать себя менее слабым и менее изолированным.

Когда ребенок движется *против* людей, он принимает и считает само собой разумеющимся состояние вражды с окружающими его людьми и побуждается сознательно или бессознательно к борьбе с ними. Он решительно не доверяет чувствам и намерениям других в отношении самого себя. Он хочет быть более сильным и нанести им поражение, частично для своей собственной защиты, частично из-за мести.

Когда он движется *от* людей, он не хочет ни принадлежать ни бороться; его единственное желание – держаться в стороне. Ребенок чувствует, что у него не очень много общего с окружающими его людьми, что они совсем его не понимают. Он строит мир из самого себя – в соответствии со своими куклами, книгами и мечтами, своим характером.

В каждом из этих трех аттитудов один из элементов базисной тревоги доминирует над всеми остальными: беспомощность в первом, враждебность во втором и изоляция в третьем. Однако проблема состоит в том, что ни одно из указанных движений ребенок не может совершить искренне, потому что условия, в которых формируются эти аттитуды, заставляют их присутствовать одновременно. То, что мы увидели при общем взгляде, представляет только господствующее движение.

То, что сказанное справедливо, становится очевидным, если мы забежим вперед – к полностью развитому неврозу. Мы все знаем взрослых, у которых один из очерченных аттитудов резко выделен. Но при этом мы можем видеть также, что и другие наклонности не прекратили свое действие. В невротическом типе с доминирующей склонностью искать поддержку и уступать мы можем наблюдать предрасположенность к агрессии и некоторое влечение к отчуждению. Личность с доминирующей враждебностью обладает одновременно склонностью к подчинению и отчуждению. И личность со склонностью к отчуждению также не существует без влечения к враждебности или желания любви.

Господствующий аттитуд – это тот, который наиболее сильно определяет реальное поведение. Он представляет те способы и средства противостояния другим, которые позволяют данному конкретному человеку чувствовать себя наиболее свободно. Таким образом, обособленная личность будет исполнять как нечто само собой разумеющееся все бессознательные приемы, позволяющие ей удерживать других людей на безопасном расстоянии от себя, потому что для нее затруднительна любая ситуация, требующая установления тесной связи с ними. Кроме того, доминирующий аттитуд часто, но не всегда представляет аттитуд, наиболее приемлемый с точки зрения разума личности.

Это не означает, что менее заметные аттитуды менее могущественны. Например, часто трудно определить, уступает ли желание доминировать явно зависимой, подчиненной личности по своей интенсивности потребности в любви; ее способы выражения своих агрессивных импульсов просто более запутанны.

То, что сила скрытых склонностей может быть очень велика, подтверждается многими примерами, в которых господствующий аттитюд заменяется ему противоположным. Мы можем наблюдать такую инверсию у детей, но она случается также и в более поздние периоды. Страй-кванд из повести Сомерсета Моэма «Луна и шесть пенсов» будет хорошей иллюстрацией. История болезни некоторых женщин демонстрирует такой вид изменения. Девушка, прежде – сорвиголова, честолюбивая, непослушная, влюбчивая, может превратиться в послушную, зависимую женщину, без всяких признаков честолюбия. Или под давлением тяжелых обстоятельств обособленная личность может стать болезненно зависимой.

Следует добавить, что случаи, подобные приведенным, проливают некоторый свет на часто задаваемые вопросы: значит ли что-либо более поздний опыт, являемся ли мы однозначно канализированными, обусловленными раз и навсегда нашим детским опытом? Взгляд на развитие непротива с точки зрения конфликтов открывает нам возможность дать более точный ответ, чем обычно предлагается. Имеются следующие возможности. Если ранний опыт не слишком препятствует спонтанному развитию, то более поздний опыт, особенно ювенильный, может иметь решающее воздействие. Однако, если воздействие раннего опыта было настолько сильным, что сформировало у ребенка устойчивый паттерн поведения, никакой новый опыт не будет способен его изменить. Частично это происходит оттого, что подобная устойчивость исключает для ребенка возможность воспринимать новый опыт: например, его отчуждение от других может быть слишком сильным, чтобы позволить кому-либо приблизиться к нему; или его застенчивость имеет настолько глубокие корни, что он вынужден всегда играть подчиненную роль и соглашаться быть эксплуатируемым. Частично это происходит оттого, что ребенок интерпретирует любой новый опыт в языке своего сложившегося паттерна: агрессивный тип, например, сталкивающийся с дружелюбным отношением к себе, будет рассматривать его либо как попытку эксплуатации самого себя, либо как проявление глупости; новый опыт только усилит старый паттерн. Когда невротик действительно замыкает другой аттитюд, это может выглядеть так, как если

бы более поздний опыт вызвал некоторое изменение в личности. Однако это изменение не настолько радикально, каким кажется. В действительности происходящее состоит в том, что внутреннее и внешнее давление, объединенные вместе, вынуждают его отказаться от своего доминирующего аттитюда ради другой противоположности. Но этого не случилось бы, если бы прежде всего не было никаких конфликтов.

С точки зрения нормального человека, нет никаких оснований считать эти три аттитюда взаимно исключительными. Необходимо уступать другим, бороться и охранять себя. Эти три аттитюда могут дополнять друг друга и содействовать развитию гармоничной целостной личности. Если один аттитюд доминирует, то это только указывает на чрезмерное развитие в каком-либо одном направлении.

Однако при неврозе имеется несколько причин, вынуждающих эти аттитюды быть несовместимыми. Невротик не гибок; он побуждается к подчинению, борьбе, состоянию отчуждения безотносительно к тому, соответствует ли его действие данному конкретному обстоятельству, и он оказывается в панике, если поступает иначе. Поэтому, когда все три аттитюда выражены в сильной степени, невротик с неизбежностью попадет в серьезный конфликт.

Другим фактором, значительно расширяющим сферу конфликта, является то, что аттитюды не остаются ограниченными областью человеческих отношений, а постепенно пронизывают всю личность в целом, подобно тому как злокачественная опухоль распространяется по всей ткани организма. В конце концов они охватывают не только отношение невротика к другим людям, но и его жизнь в целом. Если мы не осознаем полностью этот всеохватывающий характер, возникает соблазн охарактеризовать конфликт, выступающий на поверхности, в категорических терминах: «любовь против ненависти», «уступчивость против неповиновения» и т.д. Однако это было бы так же ошибочно, как ошибочно отделять фашизм от демократии по любому одному разделяющему признаку, такому, например, как их различие в подходах к религии или власти. Конечно, эти подходы различны, но исключительное внимание на таких признаках скрыло бы то обстоятельство, что демократия

и фашизм – это разные общественные системы и представляют две несовместимые друг с другом философии жизни.

Не случайно, что конфликт, который берет начало с нашего отношения к другим, с течением времени распространяется на всю личность в целом. Человеческие отношения имеют настолько решающий характер, что они не могут не влиять на качества, которые мы приобретаем, на цели, которые мы себе ставим, на ценности, в которые мы верим. В свою очередь, качества, цели и ценности сами воздействуют на наши отношения с другими людьми, и, таким образом, все они находятся в сложном переплетении друг с другом¹.

Мое утверждение состоит в том, что конфликт, рожденный несовместимостью аттитудов, составляет ядро неврозов и по этой причине заслуживает быть названным *близким*. Я позволю себе добавить, что использую термин *близк* не только в некотором метафорическом смысле из-за своей близости, а чтобы подчеркнуть тот факт, что он представляет динамический центр, из которого раскладываются неврозы. Это утверждение является центральным в новой теории неврозов, чьи следствия станут более ясными в последующем изложении. В более широкой перспективе эту теорию можно считать развитием моего более раннего представления о том, что неврозы выражают дезорганизацию человеческих отношений².

¹ Поскольку отношения к другим и аттитуд к самому себе не могут быть оценены друг от друга, то первоначально появившиеся в публикациях по психологии утверждения, что первое или второе из них представляет более важный теоретический и практический фактор, не выражают критики.

² Эта точка зрения впервые была представлена в «Невротической личности нашего времени» и развита в «Новых путях психологизма» и «Самодиагноза».

ПОСЛУШАНАЯ ОТ КОЛЫБЕЛИ ДО МОГИЛЫ¹

У. Эрхардт

Любая хорошо воспитанная женщина не хочет выделяться. Скрыться, приспособиться, слиться с окружающими – вот девиз, который чаще всего написан на флаге «хорошо воспитанной женщины». Ей кажется, что, став невидимой, она добьется своих целей быстрее и успешнее.

И будучи незаметной и послушной девочкой (чего, собственно, и добивалась от нее в детстве), она страшно удивляется тому, что никто ее за это не хвалит и не одобряет...

Женщины жертвуют собой и верят, что эти жертвы будут замечены и благодарность непременно придет. Причем, надеясь на это тайно, говорить вслух об ответных жертвах они не смеют. Ожидать вознаграждения считается неприличным и не одобряется.

На самом же деле любая женщина должна научиться простым вещам – стремиться к вознаграждению или, по крайней мере, заранее отговаривать его возможность. В этом случае тот, кому предназначена жертва или просто услуга, имеет право выбора: принять это или отклонить. И каждый точно знает, на что он рассчитывает и чем располагает.

Одна из самых больших проблем, которую женщины должны разрешить, – это непрекращающееся желание понравиться, быть желанной. Эта цель заслоняет собой огромное количество возможностей. Женщина сравнивает себя в самоопределении, в независимости, в карьере и власти. Вместо того чтобы искать себя, она удаляется от собственной личности все дальше и дальше.

Когда же никто не дает понять женщине, что она желанна и нравится, она чаще всего даже не верит этому, потому что не ожидает уважения к себе. Подобная история продолжается до тех пор, пока женщина ориентируется на мнение окружающих больше, чем на собственные мысли и желания.

¹ У. Эрхардт. *Послушная от колыбели до могилы* // *Хорошие девочки отправляются на небеса, а плохие – куда захотят, или почему послушание не приносит счастья* / пер. с нем. Е. Файтль. – М.: Независимая фирма «Класс», 2003.

Если вы хотите выйти из замкнутого круга, начинайте прямо сейчас. Назовите три качества, за которые вы сами себя цените. Выберите те, которые привнесут вам ощутимую пользу!

Но ведь есть женщины, которые живут в согласии с собой! И они нашли равновесие между своими желаниями и требованиями окружающих. Они чаще рискуют, пробуют то, чего не пробовали. Они знают: рисковать означает возможность выигрывать и проигрывать. Они идут по своему пути, не отвлекаясь на размышления о том, что думают о них другие. И еще – они верят в свои способности!

В итоге эти женщины вовсе не грубы и не бесцеремонны – они смелы, независимы и полны любви к жизни. *Женщины, которые колыбели себе счет, не боятся поражения!* (Ведь футбольная команда, выигравшая со счетом 3:2, пропустила два мяча в свои ворота. Но в итоге – выиграла). Эти женщины не позволяют себе опускать руки при неудаче или промахе. Если им что-то не удастся, они ищут причины, а не ругают себя и свою неумелость. Не размышляя о том, что «весь мир против меня», они думают творчески и ищут возможности обойти препятствия.

К сожалению, таких женщин очень мало. Большинство из нас остаются заключенными в привычные схемы, как в клетки. Мы охотнее принимаем роль послушных девочек, чем жизнерадостных женщин. Почему так происходит? Почему мы так часто не решаемся сделать нечто, по нашему мнению «плохое» (и совершенно нормальное с точки зрения большинства мужчин)?

Ответ есть – мы боимся. Намин владеет страх быть наказанной за озорство, за любое, пусть незначительное, нарушение установленных правил. Мы думаем о том, будут ли любить нас окружающие, если из «хороших девочек» мы станем «плохими»... Следствие этого страха – подавленность, отказ от самых простых радостей и развлечений. А кроме того, мы редко добиваемся того, чего на самом деле хотим.

Причины такого поведения лежат в прошлом. С младенческого возраста мальчиков и девочек воспитывают по-разному, и именно отсюда происходит та беспомощность, которая накрепко приклеивается к женщинам.

В последние пятнадцать лет в психологии активно разрабатываются две основные модели, которые наглядно объясняют возникновение женского самоограничения и способы его «подпитки». Они показывают, каким образом женщины попадают в тушканьи жизненные ситуации и почему они не могут выбраться из них благополучно.

Концепция привычной (или выученной) беспомощности (ПБ-концепция).

Это центральная концепция для понимания женских жизненных конфликтов. Многие повседневные проблемы можно описать одним словом – «беспомощность». Проколота шина у автомобиля, быт жестокий муж – и женщина входит в это привычное, много раз испытанное состояние, заранее уверившись, что ничего не может поделать. Мартин Селигма, один из основателей концепции привычной беспомощности, считает, что даже такие серьезные проблемы, как депрессии и фобии, можно отнести к разновидностям реакции беспомощности. Множество повторений одних и тех же ситуаций создают у женщины стереотип, согласно которому она заранее говорит себе: «Я ничем не могу себе помочь». Именно здесь берут начало и страх, и депрессия.

Реакция беспомощности существует только потому, что люди думают, будто они не справятся. При этом они руководствуются не реальными обстоятельствами, а собственными убеждениями. Решив однажды, что невозможно повлиять на ход событий, человек и в самом деле перестает на него влиять.

Беспомощность – это наученное и привычное убеждение, как правило, не связанное с реальной ситуацией.

Концепция сбывающихся предсказаний (SFP-концепция).

Эта концепция гласит, что некое событие происходит потому, что существовало соответствующее ожидание. Более точное определение SFP (*self-fulfilling prophecy*) звучит так: «Если у меня есть определенное ожидание предстоящих событий, я готовлю себя именно к ним, и, следовательно, увеличивается вероятность того, что события будут развиваться так, как я ожидаю».

Такие процессы чаще всего происходят бессознательно. Например, студент боится экзамена. Из-за подавляющего стра-

ха он не может спокойно и неторопливо учить предмет. Он нервничает, в голове у него вместо стройной системы ответов лишь некие неупорядоченные знания. Это дает знакомое многим ощущение «пустой головы» перед экзаменом. В результате, естественно, вероятность «провалиться» возрастает, а за ней – усиливается страх.

Возьмем обратную ситуацию: студент готовится к экзамену с чувством «я верю, что смогу выучить и хорошо ответить». В этом случае он целенаправлен, сконцентрирован и неволеутизм. Внутренняя картина успеха намного увеличивает вероятность успеха на экзамене.

Жизненные системы ПБ (привычной беспомощности) и SFP взаимосвязаны и дополняют друг друга. Женщина, верящая в свою техническую бездарность, скорее всего, еще в детстве усвоила подобное представление о себе. Она заранее говорит себе, например, что никогда не сможет заменить свечи зажигания в своем автомобиле. Однако в случае необходимости она, скрепя сердце, предпринимает попытку это сделать. Она берет не тот инструмент и как следует не выясняет последовательность действий. Дальше она прищипывает палец одним из неприступных винтов, терзается, какой кабель куда присоединять, что-то оплавывает – и немедленно подтверждает свое ожидание! Она обобщает эту неудачу и еще сильнее сомневается в своих способностях когда-нибудь научиться справиться с техникой. Теперь ей окончательно становится ясно, что она нуждается в помощи. Таким образом тема исчерпана, и ею же самой придуманная и выработанная беспомощность победила.

Как же поступает в этом случае уверенная в себе женщина? Она тоже начинает заменять свечи и тоже прищипывает палец. Однако она не делает из этого далеко идущих выводов и считает, что дело в небыстроте или неуклюжести. Исследовав причины, она понимает, что у нее были скользкие пальцы и не тот инструмент. В следующий раз она исправит свои ошибки и повторит попытку, не сомневаясь ни на минуту в своих способностях.

Беспомощность распространяется на многие повседневные ситуации. Женщины, захваченные беспомощностью, редко доводят до конца то, что начали, из-за постоянных сомне-

ний в себе. Можно сказать, они остаются далеко позади своих же собственных возможностей. При малейших трудностях они сдаются и опускают руки.

Эта модель поведения, безусловно, не распространяется на все области жизни. Например, портниха может быть абсолютно неуспешной в конфликтах с матерью, но прекрасно общается с клиентами на работе. Учительница может впасть в панику, если ей предстоит экзамен на повышение квалификации, хотя играючи справляется с трудными подростками.

Люди часто бывают компетентны и сильны в одной области и бессилены в другой. Причем, как бы странно это ни звучало, позитивный опыт успеха в одной области не помогает добиваться успеха в другой. Люди скорее сочтут случайностью то, что им удастся, нежели признают собственное достижение. Эти убеждения возникают в самый ранний период обучения, в детстве, и претраждают дорогу возможным изменениям взглядов.

Кто-то думает, не сумев решить математическую задачу, что в его семье все не способно к математике. Это – внутренняя блокада, которая не позволяет развивать свои намеренно существующие способности. Тот же, у которого нет подобных внутренних ограничений, понимает, что задача эта сложна, требует знаний, но, приложив усилия и поразмыслив, ее можно решить. Он осознает, что трудности относятся только к определенным обстоятельствам или ситуациям, но никак не к личности. Промаша бывает, но она вовсе не обязательно повторяется. В других обстоятельствах, когда человек более спокоен, у него лучше прошел день, он правильнее подготовился, взял лучшие материалы – все пойдет гораздо лучше...

Таким образом, если постоянно искать ошибки в своем поведении и верить, что предпосылки для них остаются неизменными, возникает некая самоблокада. И основой для нее является, скорее всего, привычная беспомощность.

Многие женщины живут с мыслью о том, что они неспособны преуспевать в какой-либо области. Они перестают доверять самим себе, надеясь лишь на судьбу и на помощь других. Отказавшись от веры в себя, в собственные силы и жизнедеятельность, имея навык и образец зависимости от окружающих, женщины оставляют себе лишь один выход – подстраиваться и

подгонять себя под желания других. При этом они теряют ту часть беззаботности и жизнелюбия, которая позволяет им оставаться самими собой и радоваться жизни.

Профессионально компетентные, но поработанные беспомощностью женщины надеются, что их «откроет» некий сказочный принц, ментор, покровитель. Его ждут многие женщины, которые чувствуют себя до поры до времени спрятанными принцессами. Вместо того чтобы действовать, они скрывают свои истинные способности и весьма разочарованы, если начальник им не покровительствует и не выделяет среди других.

«Беспомощные» не доверяют своим возможностям и способностям. Если у них что-то получается, они считают это результатом случайного везения. Отобрав у себя радость за свои успехи, они тем не менее обязательно обвиняют себя в том случае, если все идет наперекосяк.

Все это отражается на развитии личности женщины. «Беспомощные» страдают от внутренней инертности, заторможенности, постоянной усталости, бессонницы или бесцельной активности. Они укоряют в том, что ничего не могут изменить, что не в состоянии самостоятельно достичь цели. Они боятся не справиться с самой жизнью.

Однако немногие женщины скажут о себе, что они беспомощны. Они просто считают себя отдаленными на произвол судьбы. А слово «беспомощность» употребляется только в экстремальных ситуациях и чаще всего по отношению к другим, к тем, кто нуждается в утешении.

Очень редко «беспомощные» женщины чувствуют в себе силы управлять своей жизнью, самостоятельно принимать решения и поддерживать себя сами. И это приводит к снижению самооценки. Тот, кто ничего не ожидает от себя, становится зависимым от других. Поэтому большинство женщин направляют всю свою энергию на поддержание хорошего мнения о себе, интереса к своей персоне.

Итак, вместо того чтобы реализовываться, развиваться и действительно устраивать собственную жизнь, «беспомощные» женщины вкладывают силы в поддержание собственного образа «хорошей девочки» и заключают сомнительные компромиссы с собой. <...>

ТИПЫ КОНФЛИКТОВ. СУПРУЖЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ¹

К. Левин

А. Общие предпосылки конфликта

Экспериментальные исследования личности и группы показали, что одним из самых важных факторов частоты конфликтов и эмоциональных срывов является общий уровень напряжения, на котором существует личность или группа. Приведет ли к возникновению конфликта то или иное событие, в значительной степени зависит от уровня напряжения личности или социальной атмосферы группы. Среди причин напряжения следует особо отметить следующие:

1. Степень удовлетворенности потребностей личности. Неудовлетворенная потребность означает не только то, что определенная область личности находится в напряжении, но и то, что человек как целостный организм также пребывает в состоянии напряжения. Это особенно характерно для базовых потребностей, таких, как потребность в сексе или безопасности.

2. Величина пространства свободного движения личности. Слишком ограниченное пространство свободного движения обычно приводит к усилению напряжения, что было убедительно доказано в исследованиях гнева и экспериментах по созданию демократической и авторитарной групповой атмосферы. В авторитарной атмосфере напряжение гораздо выше, и его результатом обычно бывает либо апатия, либо агрессия (рис. 1).

3. Внешние барьеры. Напряжение или конфликт зачастую приводят к тому, что человек пытается покинуть неприятную ситуацию. Если это возможно, то напряжение будет не слишком сильным. Если же человек недостаточно свободен, чтобы покинуть ситуацию, если ему мешают какие-то внешние барьеры или внутренние обязательства, это с высокой вероятностью приведет к возникновению сильного напряжения и конфликта.

¹ Левин К. Разрешение социальных конфликтов. – СПб: Речь, 2000.

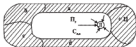


Рис. 1. Напряжение в ситуациях фрустрации и узкого пространства свободного движения, где Л - личность; П - цель; Пр - пространство свободного движения; а, б, с, д - недоступные области; Слщ - силы, действующая на личность в направлении достижения цели

4. Конфликты в жизни группы зависят от того, насколько цели группы противоречат друг другу, и от того, насколько члены группы готовы принимать позицию партнера.

Б. Общие положения, касающиеся супружеских конфликтов

Мы уже отмечали, что проблема адаптации человека к группе может быть сформулирована следующим образом: может ли человек обеспечить себе в группе пространство свободного движения, достаточное для удовлетворения его личных потребностей, и при этом не мешать реализации интересов группы? Учитывая специфические характеристики супружеской группы, обеспечение адекватной частью сферы внутри группы представляется особенно сложным делом. Группа имеет маленький размер; отношения между членами группы очень тесные; самая сущность брака заключается в том, что личности приходится допускать другого человека в свою частную сферу; затронуты центральные области личности и само ее социальное бытие. Каждый член группы особенно чувствителен ко всему, что расходится с его собственными потребностями. Если мы представим совместные ситуации как пересечение этих областей, то увидим, что супружеская группа характеризуется тесными взаимоотношениями (рис. 2а). Группа, члены которой имеют менее тесные, поверхностные взаимоотношения, представлена на рис. 2б. Можно отметить, что члену группы, представленной на рис. 2б, гораздо проще обеспечить свою

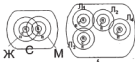


Рис. 2. Степени тесноты взаимоотношений между членами различных групп, где а - тесные взаимоотношения; б - поверхностные отношения; С - супружеская группа; М - муж; Ж - жена; Л, Л2, Л3, Л4 - личности, поддерживающие поверхностные взаимоотношения; ц - центральная область личности; с - средняя область личности; п - периферическая область личности

свободу для удовлетворения собственных нужд, не прекращая при этом достаточно поверхностных отношений с другими членами группы. И мы видим, что ситуация в супружеской группе с большей частотой и вероятностью будет приводить к возникновению конфликтов. И, учитывая тесноту отношений в такого рода группе, эти конфликты могут стать особенно глубокими и эмоционально переживаемыми.

В. Ситуация неответности

1. Разнообразие и противоречивость потребностей, удовлетворяемых в браке.

Существует множество потребностей, реализации которых люди обычно ожидают от супружеской жизни. Муж может ожидать, что его жена будет ему одновременно возлюбленной, товарищем, домохозяйкой, матерью, что она будет распоряжаться его доходами или же сама зарабатывать деньги для содержания семьи, что она будет представлять семью в социальной жизни сообщества. Жена может ожидать, что ее муж будет ее возлюбленным, товарищем, кормильцем семьи, отцом и рачительным хозяином дома. Эти столь разнообразные функции, исполнения которых ожидают друг от друга брачные партнеры, часто предпологают совершению противо-

положенные виды деятельности и черты характера. И они далеко не всегда могут быть совмещены в одном человеке. Неспособность к выполнению одной из этих функций может привести к состоянию неудовлетворенности важнейших потребностей, а следовательно, к постоянно высокому уровню напряжения в жизни супружеской группы.

Какие именно потребности являются доминирующими, какие полностью удовлетворяются, какие удовлетворяются частично, а какие не удовлетворяются вообще – все это зависит от особенностей личности супругов и от особенностей среды, в которой существует эта супружеская группа. Очевидно, что существует неограниченное количество моделей, соотносящихся с различной степенью удовлетворенности и важности тех или иных потребностей. Манера реагирования партнеров на эти разнообразные сочетания удовлетворения потребностей и фрустрации – эмоции или разум, борьба или принятие – еще больше увеличивают разнообразие условий, имеющих принципиальное значение для понимания конфликтов между супругами.

Без и еще два момента, касающихся природы потребностей, которые стоит упомянуть в связи с супружескими конфликтами. Потребности провоцируют напряжение не только тогда, когда они не удовлетворены, но и тогда, когда их реализация привела к перенасыщению. Чрезмерное количество консуматорных действий приводит к перенасыщению не только в сфере телесных потребностей, таких, как секс, но также и в том, что касается потребностей собственно психологических – таких, как игра в бридж, кулинария, социальная активность, воспитание детей и т.д. Напряжение, возникающее вследствие перенасыщения, ничуть не менее интенсивно и не менее эмоционально, чем то, что является результатом фрустрации. Таким образом, если количество консуматорных действий, необходимых каждому из партнеров для удовлетворения той или иной потребности, не совпадает, эту проблему решить не так уж просто. В этом случае невозможно ориентироваться на более неудовлетворенного партнера, поскольку тот объем действий, который требуется ему для реализации потребности, может оказаться чрезмерным для партнера, чья потребность не

так велика. В отклонении ряда потребностей, таких, как танцы или иная социальная активность, менее удовлетворенный партнер может начать искать удовлетворения на стороне. Однако зачастую, особенно когда речь идет о сексуальной потребности, это не может не считаться самым катастрофическим образом на супружеской жизни.

Мы уже отмечали, что вероятность серьезных конфликтов возрастает в тех случаях, когда затронуты центральные области личности. К несчастью, любая потребность становится более центральной в том случае, когда она не удовлетворена или же ее удовлетворение привело к перенасыщению; если же она удовлетворена в адекватном объеме, она становится менее важной и переходит в разряд периферических. Иными словами, неудовлетворенная потребность, как правило, дестабилизирует ситуацию, и это, несомненно, увеличивает вероятность конфликта.

2. Сексуальная потребность.

Когда речь идет о супружеских отношениях, то общие характеристики потребностей имеют особую значимость в отношении секса. Нередко можно встретить утверждения о том, что сексуальные отношения биологичны, что они одновременно означают и сильную привязанность к другому человеку, и обладание им. Сексуальное желание и отвращение тесно связаны между собой, и одно с легкостью может перейти в другое, когда сексуальный голод удовлетворяется или наступает пресыщение. Едва ли можно ожидать того, что у двух разных людей будет совершенно одинаковый ритм сексуальной жизни или maniera сексуального удовлетворения. Кроме того, многим женщинам свойственны периоды повышенной нервозности, связанные с менструальным циклом.

Все эти факторы могут привести к возникновению более или менее серьезных конфликтов, и необходимость взаимной адаптации не вызывает никаких сомнений. Если в этой сфере не будет достигнут определенный баланс, обеспечивающий достаточное удовлетворение потребности обоих партнеров, стабильность брака окажется под вопросом.

Если расхождение партнеров не слишком велико и брак для них обладает достаточной позитивной ценностью, то в

конечном счете баланс все-таки будет достигнут. Таким образом, наиболее важным фактором, обуславливающим как супружеское счастье, так и супружеские конфликты, является позиция и значение брака внутри жизненного пространства мужа и жены.

3. Потребность в безопасности.

Я мог бы особо отметить еще одну доминирующую потребность (хотя у меня есть сомнения относительно того, можно ли считать это «потребностью»), а именно потребность в безопасности. Мы уже говорили о том, что одна из наиболее существенных общих особенностей социальной группы – это обеспечение человеку основы существования, «почвы под ногами». Если эта основа неустойчива, человек будет чувствовать себя незащищенным и напряженным. Люди обычно очень чувствительны даже к малейшему увеличению неустойчивости их социальной почвы.

Не вызывает сомнения тот факт, что супружеская группа как социальная основа существования играет в жизни человека нагляднейшую роль. Супружеская группа представляет собой «социальный дом», где человека принимают и защищают от невзгод внешнего мира, где ему дают понять, насколько он ценен как личность. Именно этим можно объяснить, почему женщины так часто воспринимают недостаточную искренность и финансовую несостоятельность мужа как причины несчастья в браке. Даже супружеская неверность не влияет на представление о ситуации и стабильность общей социальной почвы столь же сильно, как отсутствие доверия. Недостаточное доверие к супругу приводит к общей неопределенной ситуации.

Г. Пространство свободного движения

Достаточное пространство свободного движения внутри группы – необходимое условие для реализации потребностей человека и его адаптации к группе. Недостаточное пространство свободного движения приводит, как мы уже отмечали, к возникновению напряжения.

1. Тесная взаимозависимость и пространство свободного движения.

Супружеская группа относительно немногочисленна; она предполагает общие дом, стол и постель; она затрагивает

самые глубинные области личности. Практически каждое движение одного из членов супружеской группы так или иначе отражается на другом. А это, естественно, означает кардинальное сужение пространства свободного движения.

2. Любовь и пространство свободного движения.

Любовь, по совершенно понятным причинам, обычно бывает всеобъемлющей, простирается на все области жизни другого человека, на его прошлое, настоящее и будущее. Она влияет на все сферы деятельности, на его успехи в бизнесе, на его отношение с окружающими и так далее. На рис. 3 представлено влияние, которое оказывает любовь жены на жизненное пространство мужа за пределами супружеских отношений.



Рис. 3. Жизненное пространство муж, где Пр - профессиональная жизнь; МК - мужской клуб; Дх - домашнее хозяйство; От - отдых; Д - дети; Соц - социальная жизнь; Оф - дела в офисе; Иг - спортивные игры

Очевидно, что свойство любви быть всеобъемлющей представляет непосредственную угрозу для основного условия адаптации личности к группе, а именно на достаточное пространство частной жизни. Даже в том случае, когда супруг или супруга относится к тем или иным аспектам жизни своего партнера с заинтересованностью и симпатией, он или она лишают его тем самым определенного пространства свободного движения.

Заштрихованная часть рисунка обозначает области, на которые в той или иной степени влияет жена. Пространство свободного движения мужа (незаштрихованная часть) сужено вследствие чрезмерно большого интереса жены к жизни мужа.

В определенном отношении супружеская ситуация только усугубляет проблемы, возникающие вследствие любви. Обычно членство в группе предполагает, что только опреде-

ленный тип ситуации будет общим для всех членов группы и что взаимное принятие необходимо только в отношении определенных характеристик человека.

Например, если человек вступает в деловую ассоциацию, недостаточными качествами будут его честность и определенные способности. Даже в кругу друзей вполне допустимо обеспечивать наличие только тех ситуаций, которые позволяют раскрываться принимаемым сторонам личности членов группы, и избегать тех ситуаций, которые проживать вместе не хочется. История двух семей, которые тесно и крайне дружелюбно общались между собой до тех пор, пока не решили провести летние каникулы вместе, а после этих каникул прекратили всяческие отношения, – это типичный пример того, как среда, лишаящая людей уединения, может разрушить дружбу. Супружество предполагает как необходимость принимать и приятное, и неприятные качества партнера, так и готовность к постоянному тесному контакту.

То, насколько человек нуждается в уединении, зависит от особенностей его личности. Это зависит также от значения, которое придется супружеству в жизненном пространстве обоих супругов.

Д. Значение супружества в жизненном пространстве личности

1. Супружество как помощь или помеха.

Давайте сравним жизнь холостяка и женатого мужчины. Жизненное пространство холостяка определяют основные цели Ц. Он пытается преодолеть препятствия, которые мешают ему достичь цели.

После женитьбы многие цели остаются без изменения, так же, как и те препятствия, которые нужно преодолеть для достижения этих целей. Но теперь как члену супружеской пары, ответственному, к примеру, за ее содержание, ему приходится преодолевать существующие препятствия, уже будучи «современным семей». А это может только усугублять трудности. И если препятствия станут слишком сложны для преодоления, само по себе супружество может обрести негативную валентность; оно станет лишь помехой на пути мужчины. С другой стороны, семья может оказать серьезную помощь в преодоле-

нин препятствий. И это относится не только к финансовой помощи со стороны жены, но и ко всем видам социальной жизни. Можно отметить, что сегодняшние дети, с экономической точки зрения, – скорее тяжкая ноша, чем помощники, хотя, например, дети фермера до сих пор приносят большую пользу в ведении хозяйства.

2. Домашняя жизнь и активность вне дома.

Разница в значении супружества для обоих партнеров может выражаться и в различных ответах на вопрос: «Сколько часов в день Вы посвящаете домашним делам?». Зачастую муж говорит о том, что проводит вне дома больше времени, чем жена, чьи основные интересы связаны, как правило, с домашним хозяйством и детьми. У женщин часто имеется более глубокий интерес к личности и личностному развитию, чем у мужчин, которые уделяют больше внимания так называемым объективным достижениям.

В ситуации, когда муж стремится уменьшить объем совместной семейной деятельности (СД), а жена – увеличить этот объем; в том, что касается объема сексуальных отношений (СО), зависимость обратная.

Реальное время, затраченное на домашние дела, отражает баланс сил, результирующий интересы мужа и жены, если расхождение между потребностями партнеров слишком велико, скорее всего, будет иметь место более или менее постоянный конфликт. Подобные расхождения могут возникать и в отношении времени, затрачиваемого на определенную деятельность, например на развлечения или социальную активность.

3. Гармония и разногласия в оценке значения супружества.

Конфликты обычно не становятся достаточно серьезными до тех пор, пока представления супругов о значении супружества являются более или менее согласованными.

Как правило, люди совершенно по-разному оценивают супружество. Зачастую для жены брак представляется более важным или более всеобъемлющим, чем для мужа. В нашем обществе профессиональная сфера обычно более важна для мужа, нежели для жены, и, следовательно, удельный вес всех прочих жизненных сфер снижается.

Бывает, что для обоих супругов брак – это некая промежуточная, вспомогательная ступень, средство достижения определенной цели, такой, как социальное влияние и власть. Или же супружество представляется самоцелью, основой для воспитания детей или просто совместного проживания. К воспитанию детей различные люди также относятся по-разному.

И нет ничего страшного в том, что супруги имеют различное представление о значении брака. Само по себе это не обязательно ведет к конфликту. Если жена более заинтересована в воспитании детей, она больше времени проводит дома. Это не противоречит интересам мужа и даже может приводить к большей гармонии в их отношениях. Расхождение интересов порождает проблемы лишь в том случае, когда разные задачи, которые стремится решить каждый из супругов в браке, не могут быть реализованы одновременно.

Е. Пересекающиеся группы

В современном обществе каждый человек является членом множества групп. Муж и жена тоже частично принадлежат к разным группам, которые могут иметь противоречащие друг другу цели и идеологии. Не так уж редко бывает, что супружеские конфликты возникают вследствие принадлежности супругов к этим пересекающимся группам, да и общая атмосфера семейной жизни не в последней степени обуславливается характером этих групп.

Очевидно, что эта проблема становится значимой в том случае, когда муж и жена принадлежат к различным национальным или религиозным группам либо к слишком разным социальным или экономическим классам. Многие из того, что мы обсуждали в связи с потребностями и значением брака, верно и в отношении групповой принадлежности, поскольку многие из потребностей человека обусловлены именно его принадлежностью к определенным группам: деловым, политическим и так далее.

Ниже мы рассмотрим лишь два примера.

1. Супруги и родительские семьи.

Многодожены нередко сталкиваются с трудностями, возникающими вследствие сильной привязанности партнеров к сво-

им родительским семьям. Теща может воспринимать своего зятя просто как еще одного члена своей семьи, или же каждая из двух родительских семей может попытаться привлечь молодого человека на свою сторону. Такая ситуация может привести к конфликту, особенно в том случае, если с самого начала между семьями не установились достаточно дружественные отношения.

Вероятность конфликта между мужем и женой уменьшается, если потенциал их членства в супружеской группе выше, чем потенциал их членства в прежних группах, поскольку в этом случае супружеская группа будет действовать как единое целое. Если же связь с родительской семьей остается достаточно сильной, то поступки мужа и жены будут в значительной степени обусловлены их членством в различных группах и вероятность конфликта возрастет. Именно это, по всей видимости, имеется в виду в расхожем совете для молодоженов «не жить слишком близко к своим родителям».

2. Ревность.

Ревность – это одна из самых распространенных проблем, она встречается уже у детей; ревность может быть сильной даже в том случае, когда для нее нет совершенно никаких оснований. Эмоциональная ревность частично базируется на ощущении того, что на чью-то «собственность» претендует кто-то другой. Учитывая большую степень перекрытия сфер (см. рис. 2а) и тенденцию любви быть всеобъемлющей, становится вполне понятно, что это чувство легко возникает между людьми, находящимися в очень тесных отношениях.

Интимное отношение одного из партнеров к третьему лицу не только делает его «потерянным» для второго партнера, но и у второго партнера, кроме всего прочего, появляется ощущение, что какая-то часть его собственной частной, интимной жизни становится известной этому третьему лицу. Позволив брачному партнеру доступ в свою частную жизнь, человек вовсе не намеревался сделать ее доступной для всех других людей. Отношение партнера с третьим лицом воспринимается как брешь в преграде, закрывающей чью-то интимную жизнь от окружающих.

Важно четко понимать, почему ситуации такого рода могут быть по-разному восприняты партнерами. Дружба мужа с

третьим лицом (Др) может вырасти из каких-то деловых отношений. Она может стать довольно важной для него лично, но тем не менее все равно оставаться в его деловой сфере В или, по крайней мере, за пределами его супружеской области С. Таким образом, муж не видит противоречия между своей семейной жизнью и отношениями с третьим лицом: супружество не терпит ни одной из своих областей, и сосуществование этих двух сфер не приводит к возникновению конфликта. Ту же самую ситуацию жена может представлять себе совершенно иначе. В ее жизненном пространстве вся жизнь мужа включена в семейные отношения, и особое значение придает как раз области дружеских и интимных отношений. И, таким образом, жене подобная ситуация представляется явным вторжением в ее супружескую сферу.

В жизненном пространстве мужа область «дружба мужа с третьим лицом» не пересекается с «областью супружества», что является характерным отличием жизненного пространства жены.

Ж. Супруги как группа в процессе становления

Чувствительность супружеской группы к изменению позиции кого-либо из ее членов особенно заметна в раннем периоде брака. Будучи молодым организмом, группа в это время является наиболее гибкой. По мере узнавания мужем и женой друг друга формируется и их способ справиться с трудностями, и с течением времени изменять эту модель становится все труднее и труднее. До некоторой степени в этом виновато общество, предлагающее молодоженам традиционную модель взаимодействия. Однако мы уже обратили внимание на частный характер супружества, который делает атмосферу группы более замкнутой не от общества, а от особенностей личности и ответственности партнеров. Супругам, минимизировав свой стаж совместной жизни, очень трудно определять баланс между своими собственными потребностями и потребностями партнера и попытаться обеспечить его. Это приводит к возникновению типичных конфликтов, хотя в то же время является предпосылкой большей гибкости в их разрешении.

ТРЕВОГА И ВНУТРЕННИЙ КОНФЛИКТ¹

Р. Мэй

<...>

Согласно представлениям, связанным с идеями Фрейда, конфликт, лежащий за тревогой, является конфликтом между инстинктивными желаниями и социальными запретами. Согласно топологическому объяснению, Это оказывается между требованиями Ид (инстинктивные желания, преимущественно связанные с либидо) и требованиями Супер-Эго (культурные требования). Фрейд пересмотрел свою первоначальную теорию, в которой тревога отождествлялась с вытесненным либидо; согласно его новым представлениям, Это воспринимает опасность и затем подвергает либидо вытеснению. Но и эта новая теория, как считают многие, не дает удовлетворительных представлений о содержании конфликта и сопутствующей ему тревоги. Как считал Фрейд, угрозой, вызывающей тревогу, является угроза фрустрации либидо или, что равнозначиво предыдущему, угроза наказания, которое последует за удовлетворением либидо.

Многие исследователи, занимавшиеся феноменом тревоги, ставили под сомнение то положение, что сама по себе фрустрация либидо способна вызвать конфликт (Хорни, Салливан, Маурер и др.). Большинство из них пришли к выводу, что фрустрация не может быть причиной конфликта. Скорее следует поставить вопрос таким образом: каким жизненно важным ценностям угрожает фрустрация? Рассмотрим этот вопрос на примере сексуальности. Некоторые люди активно выражают свою сексуальность (то есть в данном случае фрустрации нет), но при этом страдают от сильной тревоги. Другие же люди сдерживают проявления своей сексуальности, но не испытывают чрезмерной тревоги. Есть третья категория людей: *когда фрустрацию сексуальных желаний вызывает один потенциальный партнер, у них появляются конфликты и тревога, но этого не происходит, когда фрустри-*

¹ Р. Мэй. Смысл тревоги / пер. с англ. М.Н. Завалова и А.Н. Сибуровой. - М.: Класс, 2001, с. 121-124.

для них же сексуальным желаний сбавили с другим примером. Таким образом, за этим стоит какая-то более глубокая потребность, чем просто удовлетворение сексуального желания.

Проблема заключается не во фрустрации самой по себе, но в том, что фрустрация может стать под угрозой какой-то тип межличностных взаимоотношений, который жизненно важен для чувства безопасности и для самоуважения. В нашей культуре сексуальность отождествляется с силой, достоинством и престижем, поэтому в данном случае фрустрация сексуальных стремлений легко вызывает у человека внутренний конфликт и тревогу. С феноменологической точки зрения теория Фрейда верно описывает взаимосвязь между вытеснением сексуальности и тревогой в викторианской культуре, которая его окружала. Сексуальные запреты в нашей культуре очень часто выражают авторитарность родителей по отношению к ребенку, а позже в этих табу превращается подобное отношение общества к человеку. Эти запреты ограничивают развитие и рост ребенка. В таком случае сексуальные импульсы вступают в конфликт с авторитетом (обычно представленным родителями), и ребенку грозит наказание или отлучение от родителей в случае выражения этих импульсов. Очень часто подобный конфликт порождает тревогу. Но это не означает, что причиной конфликта и тревоги является просто фрустрация либидинозных желаний. Угроза фрустрации биологической потребности не вызывает конфликта и тревоги, если эта потребность не отождествляется с ценностями, жизненно важными для существования личности. Салливан утверждает, что действия, направленные на поддержание безопасности, обычно являются для человека более важными, чем действия, направленные на удовлетворение физических потребностей, например, голода или сексуальности. При этом Салливан не сбрасывает со счетов биологический аспект поведения, но просто хочет подчеркнуть, что физические потребности занимают подчиненное положение по отношению к более общей потребности организма – к потребности сохранить свою безопасность и ситу.

По мнению Карднера, конфликты, вызывающие тревогу у человека западной культуры, объясняются тем, что ребенку на достаточно ранних этапах развития прививают культурные табу,

и это блокирует способность получать удовольствие. Можно заметить, что Карднер, подобно Фрейду, связывает содержание конфликта с биологической стороной личности, но, помимо того, Карднер утверждает, что задача конфликта обусловлена особенностями роста детей в западной культуре, где родители сначала устанавливают тесные эмоциональные взаимоотношения с ребенком и культивируют высокий уровень его притязаний, а потом вводят жесткие табу. Таким образом, тревога возникает не просто вследствие подавления способности получать удовольствие, но из-за того, что ребенок ощущает ненадежность и непостоянство своих родителей, которые сами создали у ребенка определенные ожидания, но не соответствуют этим ожиданиям.

Существует ли какой-то общий знаменатель всех этих конфликтов? По моему мнению, таким общим знаменателем являются *диалектические взаимоотношения отдельных личности и сообщества людей*. С одной стороны, каждый человек признается как отдельное существо; принимая этот факт как аксиому, люди уважают уникальность каждого человека и воспринимают каждого человека как существо, отличающееся от всех остальных. Каждое действие человека, какое бы сильное влияние на него ни оказывали социальные факторы, воспринимается как его собственное действие. В той степени, в какой у человека развита способность осознавать самого себя, он получает свободу и отвечает за свои поступки. Но, с другой стороны, в любой точке развития отдельный человек связан сетью взаимоотношений с другими людьми и зависит от других. В раннем детстве другие люди удовлетворяли его биологические нужды, но, помимо этого, от других зависит чувство эмоциональной защищенности каждого отдельного человека. Лишь во взаимодействии с другими людьми развивается «Я» человека, развивается его личность.

По мере развития младенца и ребенка он все больше отделяется от родителей. Если взглянуть на развитие ребенка с индивидуального полюса диалектики взаимоотношений, то рост заключается в уменьшении зависимости от родителей и в развитии способности опираться на свои собственные силы. Если же взглянуть на этот процесс с социального полюса, то рост ребенка есть строительство взаимоотношений с родите-

лями на новом уровне. Задержка развития любого полюса диалектики приводит к зарождению истерического конфликта, который выливается в пургоу. Когда существует только «свобода» без уравновешивающих ее взаимоотношений, возникает тревога одинокого бунтаря. Когда же есть зависимость от других без свободы, возникает тревога человека, который слишком сильно привязан к другим и не может жить вне этого симбиоза. Когда человек теряет способность полагаться на свои силы, каждая новая ситуация, которая требует от него самостоятельного поступка, несет в себе опасность.

Когда развитие одного из двух диалектических полюсов заблокировано, начинают действовать внутренние механизмы, которые увеличивают конфликт и усиливают тревогу. Если человек развивает только свою независимость, но не взаимоотношения с другими, в нем появляется враждебное отношение к тем людям, которые, по его мнению, являются причиной его одиночества и отчужденности. Если же человек живет в симбиотической зависимости, в нем появляются враждебные чувства по отношению к тем, кто, как ему кажется, подавляет его способности и ограничивает свободу. В обоих случаях агрессивные чувства усиливают конфликт, а, следовательно, и тревогу.

Тут вступает в действие и еще один механизм – вытеснение. Нереализованные способности и неудовлетворенные потребности не исчезают, но вытесняются из сознания. Этот феномен часто встречается в клинической работе: независимый бунтарь, отчужденный от окружающих, вытесняет потребность и желание установить конструктивные взаимоотношения с другими людьми, а человек, живущий в симбиотической зависимости, вытесняет потребность и желание действовать самостоятельно. Понятно, что само действие механизма вытеснения снижает автономию, увеличивает ощущение беспомощности и усиливает конфликт.

Из этих размышлений не следует, что внутренний конфликт есть конфликт между человеком и обществом, – используем ли мы слово «общество», подобно Фрейду, в негативном смысле или, как Адлер, в позитивном. Суть дела заключается в том, что недостаточное развитие любого из двух полюсов диалектики взаимоотношений порождает конфликт, который за-

трагирует оба полюса. Так, например, если человек избегает самостоятельных решений, он живет в «замкнутом состоянии» (по выражению Кьеркегора), и от этого страдает не только его автономия, но и способность общаться с другими людьми. «Замкнутое состояние» возникает в результате попытки избежать конфликта, но в конечном итоге оно порождает более серьезный конфликт – невротический конфликт, сопровождающийся невротической тревогой.

Описание базового конфликта с помощью диалектики «личность-взаимоотношения» страдает тем, что носит слишком обобщенный характер, но зато оно подтверждает обе стороны развития человека, гармония между которыми позволяет преодолевать внутренние конфликты и тревогу. Кроме того, такая концепция способна вобрать в себя различные теории конфликта, представленные в работах о тревоге. В этом свете можно понять исследователей, которые говорят о происхождении конфликта в раннем детстве (Фрейд, Хорни и др.), поскольку детство является первой ареной, на которой протравливаются конфликты, связанные с диалектическими взаимоотношениями. Сексуальность может выражать гармонию обоих полюсов диалектики, а может свестись к эгоцентризму (эксклюзивность или эксплуататорский Дон Жуан) или к симбиотической зависимости (исекционность, паразитическое существование).

Теории конфликта, согласно которым постоянное сдерживание импульсов рано или поздно приводит к развитию внутреннего конфликта и к появлению тревоги (Фрейд), содержат в себе правду, но страдают неполнотой. Теории, которые делают акцент на социальном полюсе диалектики (Салливан, Адлер), представляют как бы другую фазу той же картины, а также напоминают, что не следует придавать чрезмерного значения выражению импульсов самому по себе. Маурер и другие согласятся с тем, что тревога и внутренний конфликт часто являются следствием чувства вины человека, которому не удается установить взрослые и ответственные взаимоотношения с окружающими. На основании всего вышесказанного сам собой напрашивается следующий вывод: конструктивное разрешение внутреннего конфликта заключается в *актуализации способностей человека в контексте взаимоотношений с окружающими*.

МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ¹

Е.Л. Доценко

<...>

Степень успешности манипуляции в значительной мере зависит от того, насколько широк арсенал используемых манипулятором средств психологического воздействия и насколько манипулятор гибок в их использовании. Предлагаемый ниже обзор таких средств дает приблизительное представление об их многообразии.

Однако сначала мы кратко ознакомимся с кругом проблем, обсуждаемых в литературе по манипуляции. Следует подчеркнуть, что манипуляция подвергалась детальному рассмотрению преимущественно в психологических работах.

Содержательное различение между манипулятивной попыткой и успешной манипуляцией сделалю Дж. Рудиновым [Rudinow 1978]. В общем, оно вполне соответствует здравому смыслу: манипулятивная попытка есть только попытка скрыто повлиять на адресата, она может удалиться, а может и нет. В последнем случае, по Дж. Рудинову, мы получаем лишь попытку манипуляции.

Подавляющее число собственно психологических исследований по данной проблеме посвящено прикладным или частным аспектам манипулятивного воздействия – обзорных работ отыскать не удалось. Следуя естественно сложившейся логике, воспользуемся результатами исследований по манипулированию массовым сознанием (не ограничиваясь, однако, только ими) для наработки понятий, которые можно будет применить к уровню межличностных отношений.

Основные составляющие манипулятивного воздействия.

В процессе ознакомления с литературой по манипуляции довольно скоро обнаруживается частый повтор одних и тех же

¹ Доценко Е. Л. Манипулятивные технологии. // Психология манипулятивных феноменов, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997, с. 108-116.

тем, которые в разных сочетаниях как лейтмотивы включаются в круг обсуждаемых авторами проблем. Совокупность этих тем можно свести к нескольким группам (даны в порядке, соответствующем частоте их упоминания): 1) оперирование информацией, 2) сокрытие манипулятивного воздействия, 3) степень и средства принуждения, применения силы, 4) мишени воздействия и 5) тема роботообразности, машино-подобия адресата воздействия.

Целенаправленное преобразование информации

Все разнообразие производимых над информацией операций можно сгруппировать по нескольким параметрам.

Искажение информации варьирует от откровенной лжи до частичных деформаций, таких как подтасовка фактов или смешение по семантическому полю понятия, когда, скажем, борьба за права какого-либо меньшинства подается как борьба против интересов большинства [Goodin 1980].

Л. Вайткунене, описывая особенности имиджа и стереотипа как средств и механизмов психологического воздействия, отмечает, что имидж – это специальным образом изготовленный образ, в котором «главное не то, что есть в реальности, а то, что мы хотим видеть, что нам нужно» [Вайткунене 1984, с. 65]. Этот образ являет результат «искажения отдельных явлений природы, общественной жизни» [там же].

Утаивание информации в наиболее полном виде проявляется в умолчании – сокрытии определенных тем. Гораздо чаще используется метод частичного освещения или избирательной подачи материала [Кассирер 1990; Goodin 1980].

Способ подачи информации нередко играет решающую роль в том, чтобы сообщаемое содержание было воспринято необходимыми его отправителю образом. Например, обилие информации в сыром и/или несистематизированном виде «позволяет заполнить эфир потоками вычуженной информации, еще больше осложняющей для индивида и без того безмассовые поиски смысла» [Шиллер 1980, с. 45]. Точно так же информация, поданная мелкими порциями, не позволяет ею эффективно воспользоваться [Goodin 1980]. В обоих случаях тем не менее зараннее снимается упрек в сокрытии тех или иных сведений.

Ближе всего к собственно манипулятивному воздействию, как оно понимается в настоящей работе, стоит прием особой компоновки тем, который как бы наводит получателя информации на вполне однозначные выводы. Например, в одном ряду (рубрике или разделе) даются сообщения о курьезах и чьей-либо гонимости протеста.

Немалую роль играет логичная подача информации. Самый известный прием – показ в наиболее (наименее) удобном для телезрителей время. Интересен прием, подробно разбираемый В. Х. Рикером. В зависимости от того, в каком порядке ставятся на голосование вопросы или обсуждаются пункты повестки собрания, итоговый исход голосования или обсуждения будет разным в силу влияния результатов предыдущего голосования или обсуждения на последующие [Riker 1986]. Подобные результаты получены и в экспериментальном исследовании повышения уступчивости людей к просьбам после предварительного выполнения пустяковой просьбы экспериментатора [Freedman 1966].

Еще один распространенный прием – *подсказочная подача информации*. Множество примеров использования техник подсказочных подсказок в печатной рекламной продукции описаны в работе [Key 1989]. Родственный прием в слуховой модальности – смена музыкальной темы в фонограмме в момент, когда в дикторском тексте подается материал, на который необходимо обратить внимание аудитории. Непроизвольная реакция зрителей на смену фона повышает пропускающую способность также и смыслового канала.

Наиболее полный обзор преимущественно информативных способов психологического воздействия содержится в монографии Р.Е. Гудина [Goodin 1980]. Он описывает, например, «лингвистические ловушки» – неявные ограничения, накладываемые на содержание избранными для его передачи словами или выражениями, способом или традицией их употребления, «риторические трюки», символическое вознаграждение, ритуалы и т. д. Интересной является классификация, в частности, приемов, занимающих ведущее место в системе воззрений автора. Они объединены под общим названием «ненормативность». Их суть состоит в игре на рациональном невежестве

людей. В основу классификации положена следующая «модель рационального невежества» [Goodin 1980, с. 38]:

1. Граждане имеют неполноценную информацию.
2. Граждане знают, что имеют неполноценную информацию.
3. Дорого обходится или требование дополнительной информации, или получение доступа к ней.
4. Ожидаемые выгоды из дополнительной информации воспринимаются как менее ценные, чем плата за нее.

Различные стратегии, паразитирующие на неистинности высказываний, в приведенной модели находят свое отражение как комбинаторные сочетания первого положения с каждым из последующих. Так, первое положение определяет ложь как таковую, порождаемую намеренными действиями держателя или отправителя информации. Одновременное сочетание первого положения со вторым характеризует секретность как летальный способ утаивания информации – возведение ее в особый ранг запретной для широкого доступа. Сочетание первого и третьего положений порождает еще одну стратегию манипулирования – перегрузку адресатов сообщения по какому-либо параметру: по затратам за получение информации, по затратам на ее переработку, по цене за ее хранение, по (не) способности ее использования и т. п.; в результате потребитель сам вынужден отказываться от притязаний на такую информацию. *Приваждение* основана на сочетании первого и четвертого положений: важно, чтобы люди думали, что информация им не нужна или что она опасна, или что она слишком обременительна для них.

Оригинальную модель информационного взаимодействия (обмена сообщениями) предложила О.Т. Йокояма [Yokoyama 1988]. Согласно этой модели партнеры выступают в общение, уже имея некоторый набор сведений, известных им обоим: общекультурный багаж, знание о ситуации, некоторые представления о партнере – все, что в более привычных для психологов терминах можно было бы назвать информационным контекстом взаимодействия. Для общения, однако, партнерам еще требуется согласованность относительно предмета текущего взаимодействия. Обыгрывая различные комбинатор-

ные сочетания допущений о предмете взаимодействия со стороны каждого партнера и той информации, которая открыто передается. О.Т. Йокосама обращает внимание на модельные различия между такими феноменами как ложь, недоверие, шутка, вежливость, такт, манипуляция. Было показано, что все они «содержат определенную часть неправды» [Yokoyama 1988, 149].

Признаком манипулятивного воздействия автор считает наличие двойного воздействия, а именно – наряду с прогнозируемым вслух высказыванием отправитель воздействия имеет вполне конкретные ожидания относительно действий партнера, но по каким-либо соображениям не намерен выдавать их. Это скрытое воздействие совершается с опорой на какое-либо содержание («ассоциированное знание»), известное обоим партнерам, но актуально не упоминаемое. Для успеха манипуляции существенно, чтобы наличие двойного воздействия не осознавалось адресатом, чтобы он не догадывался о том, что манипулятор строит свой расчет именно на этом знании. Вот пример манипуляции, взятый из цитируемой работы. А: «У меня сильно заболела голова». В: «Ты ложись сегодня раньше, а посуду я сам вымою вечером». Оба они знают, что сегодня очередь А мыть посуду, но А, говоря о своей головной боли, надеется, что В, основываясь на понимании того, что «людям с головной болью необходимо по возможности больше спать», по собственной инициативе возьмет работу на себя, дав А возможность раньше лечь спать. Именно на эту инициативу и рассчитывает А, поскольку прямо попросить В об услуге он не хочет.

Вежливость отличается от манипуляции тем, что, во-первых, о наличии косвенного воздействия партнер обычно догадывается, и, во-вторых, это воздействие является конвенциональным. Например, вопрос человека на улице города «Я ищу...» строго говоря не является вопросом, а лишь сообщением о себе. Но прохожий тем не менее догадывается, что вы в действительности хотели бы узнать, как туда пройти. Такт, по мнению О.Т. Йокосамы, как и вежливость, по механизму не отличается от манипуляции, но употребляется для того, чтобы не произносить вслух то, что может быть неприятно для партнера. «...»

Скрытие воздействия.

Осуждению и развенчанию подвергается тайный характер манипулятивного воздействия. Правда, в литературе нет откровенного различия между сокрытием факта манипулятивного воздействия, с одной стороны, и сокрытием намерений манипулятора – с другой. Тем не менее, характер рассуждений таков, что наиболее тщательно скрываются именно намерения. Как уже было показано выше, манипуляцию конституируют оба вида сокрытия.

Шиллер указывает, насколько важную роль играет целенаправленное создание мифа о нейтралитете социальных институтов по отношению к политическим силам. Согласно этому мифу главная цель государственных институтов – служить всеобщему благу [Шиллер 1980, с. 27]. Это необходимо, чтобы замаскировать цели манипуляции, а в идеале и сам факт воздействия сделать незамеченным. В других же случаях манипулятивное воздействие может специально организовываться с помощью ритуалов и церемоний, также маскирующих цели их организаторов.

Стремление сохранить в секрете факт воздействия вынуждало к жизни технологии подпорогового воздействия [Key 1969] – как в зрелищной, так и служебной сферах. В данном случае задача сокрытия решается столь кардинально, что наличие воздействия можно обнаружить лишь с помощью специальной аппаратуры.

Важно отметить, что далеко не всегда манипулятор намеренно скрывает свои цели и факт манипулятивного воздействия. Нередко это происходит неосознанно и для самого манипулятора, молчаливо, «наивным» де-факто [Шостром 1992; Lenz 1989; Robinson 1981; Yokoyama 1988]. В таком случае факт, несомненно, приобретает некий извинительный с точки зрения морали оттенок. Однако технологически манипулятор из этого может извлекать – и снова-таки неумышленно! – дополнительный выигрыш – манипулятивные приемы в наивном варианте выглядят более естественно.

Средства принуждения.

Часто обсуждаемая тема – характер применения силы (власти). Как правило, речь идет о силе властных политических

структур [Etzioni-Halevy 1979; Goodin 1980; Paine 1989; Riker 1986; Rosenberg 1987; Wina 1983] или средств массовой информации [Beniger 1987; Brown 1981; Goodin 1980; Paine 1989].

Обсуждаются также степень принудительности силового давления [Shulmer 1980; Davidhizar 1990; Goodin 1980], его неостранности [Rudinow 1978; Vilar 1972], способы скрытого или явного принуждения [Фромм 1989; Кей 1989], предпосылки силового давления [Кассирер 1990; Шостром 1992].

Применительно к межличностному воздействию в рамках официальных социальных структур обсуждается проявление сильной или слабой позиции. Так, скажем, «справедливая» позиция строгого начальника, практикующего тотальный контроль или часто прибегающего к явному использованию своей силы (перевес по должности) расценивается как слабая позиция [Ленц 1989, с. 12]. То же относится и к подчиненным: открытая конфронтация со стороны подчиненного по отношению к офицеру скорее означает его слабость. Наоборот, косвенное запугивание или неявное (неформальное) насилие со стороны подчиненного есть признак слабости в позиции офицера - это означает, что последний сделал какую-либо ошибку [там же].

Мишени воздействия.

Наиболее психологичной темой, несомненно, является проблема мишеней манипулятивного воздействия. Я употребляю понятие «мишень» по следующим причинам. С одной стороны, это весьма популярный термин (target) в англоязычной литературе по проблемам психологического воздействия. Правда, он чаще используется по отношению к отдельному человеку или даже группе людей и заметно реже - по отношению к его психическим образованиям, то есть установившегося термина, похоже, нет. Мне представляется уместным при рассмотрении психологических механизмов использовать понятие «мишень» для обозначения тех психических структур, на которые оказывается влияние со стороны инициатора воздействия независимо от того, имел ли он такое намерение или нет.

С другой стороны, понятие «мишень» по своей семантической нагрузке очень удобно и как метафора - оно довольно

было и точно соответствует развиваемым ниже представлениям о механизмах психологического воздействия.

В рассматриваемой литературе обличению часто подвергается тот факт, что воздействие строится в расчете на низменные влечения человека или его агрессивные устремления [Goodin 1980; Key 1989; Sheldon 1982]. Такими могут быть, например, секс, чувство собственности, враждебное отношение к непохожим на нас (него), неустойчивость перед искушениями власти, денег, славы, роскоши и т. п. Отмечается, что, как правило, манипуляторы эксплуатируют влечения, которые должны действовать безотказно: потребность в безопасности, в пище, в чувстве общности и т. п. [Вайткунене 1984; Шиллер 1980].

Логика манипуляторов при этом очевидна и закономерность просматривается однозначно: чем шире аудитория, на которую требуется оказать воздействие, тем универсальнее должны быть используемые мишени. Специализированность и точная направленность массового воздействия возможна тогда, когда организатору воздействия известны специфические качества интересующего его слоя населения или группы людей. Соответственно, чем уже предполагаемая аудитория, тем точнее должна быть подстройка под ее особенности. В случаях, когда такая подстройка по каким-либо причинам не производится (дорого, некогда), в ходу снова оказываются универсальные побудители: гордость, стремление к удовольствию, комфорту, желание иметь семейный уют, продвижение по службе, известность – вполне доступные и понятные большинству людей ценности. Если же при этом что-то не срабатывает, то это можно рассматривать как неизбежную плату за первоначальную экзотичность.

Более «продвинутые» способы манипулирования предполагают предварительное изготoвление мнений или желаний, закрепление их в массовом сознании или в представлениях отдельного конкретного человека, с тем, чтобы можно было к ним затем адресоваться [Вайткунене 1984; Шиллер 1980; Кассирер 1990]. Например, создание мифа о заботливом президенте или респектабельности компаньона, убеждение партнера в том, что ему хотит помочь, или что ему угрожает опасность.

Роботизация.

Особо следует выделить лейтмотив роботизированности, состоящий в том, что люди – объекты манипулятивной обработки превращаются в марионеток, управляемых властью иными с помощью «ниточек» – средств массовой информации [Шиллер 1980; Goodin 1980]. На социально-ролевом уровне обсуждается зависимость подчиненных от давления организации, превращение служащих в... служащих (от слова «слуга») [Blegen 1989]. На межличностном уровне внимание привлекается к существованию запрограммированных действий в ответ на те или иные влияния со стороны партнеров по общению [Фромм 1989; Cahagan 1984; Sheldon 1982].

К данному кругу проблем можно отнести множество работ по исследованию и обсуждению эффектов от использования стереотипов массового сознания, индивидуальных привычек.

Кроме использования «готовых к употреблению» программ стереотипного поведения, многие авторы указывают на усилия манипуляторов по унификации способов мышления, оценки и реагирования больших масс людей. Такое программирование является общим местом для всех типов общественного устройства и выглядит всеобщим правилом и даже законом человеческого сосуществования. В результате такие усилия ведут к деиндивидуализации и деперсонализации людей, превращению их в податливых объектов манипулирования (не случайно термин «объекты» чаще всего и употребляется при анализе подобных явлений).

ОСТАЛЬНЫЕ ПОСТУПАЮТ ТОЧНО ТАК ЖЕ¹

В. Берг

Мир жесток. Боль знакома даже маленькому ребенку, когда он падает, пытаясь пойти без маминной помощи. Наши мамы и бабушки страдали во время войны от бегства, а потом от голода... они на собственном опыте убедились в правдивости народной мудрости: «На Бога надейся, да сам не плошай». Потом здоровый эгоизм людей возрастал из-за необходимости выжить и вырастить детей. Сегодня, когда вопрос о выживании уже не стоит на повестке дня, это скорее потребность и желание побыстрее сделать карьеру, получить власть – вот то, что внесла наша бытовая жизнь в жизнь профессиональную. В современном обществе, к сожалению, заслуживает похвалы то, что сделано жестко.

«Моббинг» – это новое слово в нашем лексиконе, а также и в словаре психотерапевтов. Оно имеет английское происхождение и означает «издеваться над кем-либо всей командой, травить, не давать спокойно жить, насмехаться». Но если мы вспомним недалекое прошлое, то окажется, что жесткая борьба за рабочее место всегда была в порядке вещей. А сейчас в условиях постоянно растущей независимости от того, как быстро, безработицы это особенно актуально. В экономически тяжелые времена растет и конкуренция за хорошее место работы. Претензии и намерения в связи с постоянно сокращающимися рабочими местами выражаются нами все громче и все четче.

Раньше это называлось «время – деньги» и «работа». Сегодня больше не молятся на свою работу, но используют все шансы для того, чтобы просто сделать карьеру, зачастую не учитывая интересов своих коллег, даже не смотря в их сторону. Эта ничто не принимающая во внимание система ценностей, сопровождающаяся в сегодняшнем обществе холодным расчетом, никогда не имела под собой в качестве основы этические или моральные установки.

¹ Берг В. Остальные поступают точно так же // Карьера – сутрагит. Потрициальные советы на каждый день. – М.: Интерэксперт, 1999.

Экономическая, научная и традиционная элита сегодня признает в качестве основы только деньги, доходы или капитал, передаваемый по наследству. И как следствие рождение и развитие элиты в карьере, элиты на рабочем месте. Сплоченность становится все более чуждым понятием, братство покидает повседневную жизнь. Общество «расставленных лаптей» не задается больше вопросом о необходимости и пользе нравственности и морали. Вопрос: «Как должны себя вести люди по отношению друг к другу?» – уже не стоит на повестке дня.

В то время, как в семьях еще существуют представления о морали и справедливости как основных принципах общения друг с другом, «рабочий» мир уже давно и полностью их лишен. Каждый «тянет одеяло на себя», даже если его поведение несправедливо по отношению к коллегам, а быстро растущая разница в доходах стала плодородной почвой для зависти среди равных, для ненависти подчиненных, для борьбы среди честолюбцев.

Каждый хочет обогнать друг друга и никто не хочет вернуться в свою несчастливую звезду. Отправьтесь вокруг... Конец второго тысячелетия. Сами собой напрашиваются названия к наиболее трагичным событиям из жизни: «Корабль завистников» или «Крепкие локти». Власть и сила стали отличительными чертами нашего времени.

Еще никогда политики не были так явно подвержены коррупции и расчетливости, как в последние годы. Слишком часто, а не слишком редко. Большинство из этих политиков-однодневки перебираются из кресел чиновников государственного аппарата в мягкие кресла руководителей государственных предприятий и существуют на деньги государства. И тогда мы с вами тоже начинаем принимать участие в их игре, которая называется: «Что я смогу с этого получить?». Это ясно, как белый день, и если мы пристально посмотрим на некоторых наших политиков, то найдем множество подтверждений этому.

В конце 1994 г. бернский профессор экономики Райнхард Зелтен получил Нобелевскую премию за свою теорию игр. В ней профессор анализирует черное и белое, как выжить в жесткой борьбе за повышение заработной платы в условиях конкурентного шпионажа и тарифных конфликтов. Если к этому

подойти с точки зрения логики, то получится, что вы должны использовать шпионаж не только в вашей профессиональной жизни! Конечно, мы так и сделаем!

В нашем сегодняшнем обществе расставленных полей моббинг, издевки, травля кобрались уже и на верхние этажи власти, подчинив себе высших служащих, банки, концерны. Интриги стали скандальной игрой и на маленьких предприятиях. Нервный зуд по поводу возможной потери работы или неиспользованного шанса для дальнейшего роста карьеры как особо заразный распространится в обществе 90-х годов. И средство борьбы с ним еще не найдено.

Стало общепринятым правило: кто может, тот должен бороться. И кто может, тот должен пустить в ход все необходимые для этого средства: моббинг, травлю, интриги, парутрейку правил из «теории игр» профессора Зельтена и при этом всегда сохранять хладную голову. Откажитесь на собственную карьеру, не принимая во внимание потери и неудачи. Можно научиться жить и выживать, используя при этом вполне разумные средства. Здесь и сейчас.

Все мы в последнее время становимся людьми, про которых говорят, что они сделали себя сами. Осуществляются самые заветные мечты, реализуются наши самые тайные желания. Мы растем, мы делаем карьеру. Эра компьютера, новые средства массовой информации могут предоставить нам все больше необходимой информации для этого. Однако наша способность чувствовать друг друга, чувствовать ответственность друг за друга, поддерживать и помогать друг другу уменьшается как нагретая кожа. Наши большие города становятся похожими на огромные рыночные площади, где царят эгоизм и эгоцентризм.

И поскольку такие порядки царят повсюду, большинство людей стремительно и порой очень грубо старается достичь своих целей, не принимая в расчет нужды и желания других. И вы тоже не должны изображать из себя слепца, глухца, глухого простофилю в этом жестоком профессиональном мире. Станьте из пассивного стороннего наблюдателя за своей жизнью человеком своей мечты, активным и уверенным в себе - и вам улыбнется удача. И для этого совсем не обязательно и не так уж

необходимо устраивать кампанию травли. Достаточно тонкого и точного расчета и желания достичь задуманной цели.

Превратитесь из жертвы в охотника. Здесь и сейчас. С удовольствием, расчетом и без чувства стыда. Ведите себя так, как раньше вели себя с вами другие. В любом случае это пойдет только на пользу вашей карьере. И вашей душе будет спокойнее.

- Лучший выход из состояния кризиса и стресса, вызванного конкуренцией на собственном предприятии, – это наступление.

- Живя с волками, лучше всего быть вместе с ними в унисон, чем проливать слезы о потерях!

- Воспитайте в себе инстинкт киллера, подобно неусыпному Аргусу, слушайте и фиксируйте все, что может вам пригодиться, но придерживайтесь язык за зубами до решающего момента!

- Играйте, не раскрывая своих карт, боритесь со своими врагами их же средствами.

- Будьте вежливы и улыбкивы с вашими врагами, пусть они думают, что вы только на это и способны. Но не забывайте: хорошо смеется тот, кто смеется последним. Улыбка – всегда лучший способ показать зубы. И не забудьте пустить их в ход в нужный момент.

- Станьте немного злым и даже иногда злопыхатным, как некий ковбой из Далласа, это никогда не повредит. Даллас, его ковбойские нравы, уже давно повсюду – у «Сименса» в Мюнхене, в «Мерседес-Бенц» в Штутгарте, у «Шпрингера» в Гамбурге, у «Фольксвагена» в Вольфсбурге, так же как и у Беккера со Штихом во время их игры на корте. А кто не видел высокопробной лжи в многочисленных телесериалах?

- Не верьте, что такие карьеристы, как автомобилестроитель из США Ли Яковка или управляющий в правлении концерна «Фольксваген» Боск Игнасио Лопес, достигли такого положения своей беззубой голливудской улыбкой.

- Вы должны не только принять во внимание, что «эгоистичные действия» и «позитивные мысли» – два самых модных в последнее время словосочетания в мире предпринимателей, но и воплотить это на практике, если хотите сделать успешную карьеру.

- И пусть при планировании вашей карьеры, в которое не обязательно должны быть включены травля сослуживцев и явные оскорбления в их адрес, денюжкой станут слова великого Джорджа Бернарда Шоу: «Похвала часто может испортить человека, критика же утучнит его!»

Мы не забудем и о женщинах в этой книге. Почти вовсе не является физиологической особенностью строения только мужского организма, ведь женщинам также приходится выживать в этом обществе.

Кстати, многие полные советы из этой книги пригодятся именно женщинам. Навычные в этом отношении мужчины до сих пор продолжают верить, что женщины не представляют для них никакой опасности, так как женщины якобы не так сильно, как они сами, стремятся сделать карьеру и их гораздо проще уволить. Но многие из работающих женщин должны выкапнуть это из головы и использовать любую возможность для того, чтобы сделать карьеру. И горе руководителю, если он все еще мыслит по-старому.

Мораль в этой ситуации, являющейся сочетанием четкого карьерного плана и похливающего на рабочем месте моббинга, должна быть такой: каждый борется за себя в одиночку (среди других таких же), используя все средства и с сознанием собственной правоты, но стараясь при этом не сломать жизнь соседу. Вот так будет правильно!

Не мучайтесь сознанием своей вины. Мудрый философ, ученик и последователь Конфуция Мендэ-Цзя сказал 2300 лет назад: «Человек стремится вверх потому, что вода течет вниз».

О ПЕРЕГОВОРНОМ ПРОЦЕССЕ¹

Р. Фишер, У. Юриш

<...>

О любом методе переговоров можно достаточно верно судить с помощью трех критериев: он должен привести к разумному соглашению, если таковое вообще возможно; он должен быть эффективным; он должен улучшить или по крайней мере не испортить отношения между сторонами. (Разумным можно назвать такое соглашение, которое максимально отвечает законным интересам каждой из сторон, справедливо регулирует сталкивающиеся интересы, является долговременным и принимает во внимание интересы общества.)

Самая обычная форма переговоров, проиллюстрированная приведенным выше примером, зависит от последовательно занижаемых – а затем уступаемых в некой последовательности – позиций. Подобно тому как это делают наши покупатель и продавец, занятие той или иной позиции служит в процессе переговоров каким-то полемным целям. Вы даете тем самым понять другой стороне, чего вы хотите; затем в неопределенной и напряженной ситуации появляется какая-то точка оспора, а в конечном счете могут появиться и условия для приемлемого соглашения. Но эти же цели могут быть достигнуты другими путями. К тому же в позиционном торге важные критерии разумного соглашения – эффективность и дружелюбие – недостижимы.

Спор по поводу позиций приводит к неразумным соглашениям.

Когда участники переговоров спорят по поводу позиций, они обычно сами ограничивают себя рамками этих позиций. Чем больше вы провозгласите свою позицию и закрепили ее от нападок, тем больше вы себя с ней связываете. Чем больше вы пытаетесь убедить другую сторону в невозможности изменить свою первоначальную позицию, тем труднее становится это сделать для вас. Ваше «я» отождествляется с вашей позицией.

¹ Фишер Р., Юриш У. Не ведите позиционный торг. // Путь к согласию или Переговоры без поражения. – СПб.: 2000.

У вас появляется новая заинтересованность в «спасении лица» – в призрачении будущего действия с прошлыми позициями, – что делает все более и более невозможным достижение любого соглашения, которое в разумной степени пренебрегает первоначальные интересы сторон.

Тот факт, что позиционный торг сильно мешает в переговорах, был хорошо продемонстрирован провалом переговоров о всеобъемлющем запрете на ядерные испытания при президенте Кеннеди¹.

Тогда возник решающий вопрос: какое число инспекций на местах должно быть разрешено Советскому Союзу и Соединенным Штатам на территории друг друга при расследовании случаев подозрительной сейсмической активности? Советский Союз в конце концов согласился на проведение трех проверок. Соединенные Штаты настаивали на проведении не менее десяти. И здесь переговоры были прерваны – из-за позиций, – несмотря на тот факт, что никто не понимал, будет ли «инспекция» представлять собой проверку одним лицом в течение дня или сотней людей, бесцельно разбавляющихся в проблеме в течение месяца. Стороны предприняли минимум усилий для сокращения процедуры проверки, которая могла бы совместить интерес Соединенных Штатов относительно проверки со стремлением обеих стран к минимальному вторжению в дела друг друга.

По мере того как все больше внимания уделяется позициям, все меньшие значения придется основополагающим интересам сторон. Достижение согласия становится все менее вероятным. Любое достигнутое соглашение может скорее отражать механический компромисс между финальными позициями, нежели решение, тщательно выработанное с целью учета законных интересов сторон. Результатом зачастую является соглашение, удовлетворяющее каждую из сторон менее, чем это могло бы быть.

Позиционный торг неэффективен.

Стандартный метод переговоров может привести либо к договоренности, как в случае с медицинским блоком, либо к неуда-

¹ Абаренков В.П. США и проблемы разоружения. Современная внешняя политика США. – М.: 1984. Т. 1. с. 401–403.

че, как это было с вопросом о чистоте инспекций на местах. При любом повороте событий процесс переговоров занимает много времени.

Позиционный спор создает благоприятную почву для различного рода уловок, задерживающих принятие решения. При позиционном торге вы пытаетесь улучшить свой шанс на достижение выгодной вам договоренности, с самого начала выдвигая свою крайнюю позицию, упорно ее отстаивая, стараясь ввести другую сторону в заблуждение относительно ваших истинных взглядов, и делаете небольшие уступки, необходимые только для продолжения переговоров. Так же поступает и другая сторона. И все это в целом мешает быстрому достижению соглашения. Чем более жесткую позицию вы занимаете и чем незначительнее ваши уступки, тем больше времени и усилий потребуется для того, чтобы обнаружить, возможно или нет соглашение.

Подобный стандартный торг требует также большого числа индивидуальных решений по мере того, как каждый его участник решает, что предложить, что отвергнуть и насколько далеко можно пойти на уступки. Процесс принятия решения труден и рачтосителен по времени, и это в лучшем случае. Там, где каждое решение не только влечет за собой уступку другой стороне, но и создает давление для дальнейших уступок, у человека, ведущего переговоры, остается все меньше стимулов для быстрого продвижения переговоров. Затягивание переговоров, угрозы покинуть их, твердая оппозиция и другие подобные методы становятся обычным делом. Все это увеличивает время и цену за достижение договоренности так же, как и риск того, что соглашение не будет достигнуто вообще.

Позиционные переговоры угрожают продолжаться indefinitely.

Позиционный спор превращается в состязание воли. Каждый участник заявляет, на что он пойдет, а на что нет. Задача совместной выработки приемлемого решения имеет тенденцию превратиться в битву. Каждая сторона с помощью одной только силы воли принуждает другую сторону изменить позицию. «Я не собираюсь уступать. Если ты хочешь идти в кино со

мной, то мы идем смотреть либо «Мальтийского сокола», либо вообще никуда не пойдем». Поскольку одна сторона считает, что она сломлена непреклонной волей другой стороны и ее законные интересы не учтены, часто появляются гнев и обида. Распри по поводу занимаемых позиций, таким образом, ведут к напряженности в отношениях между сторонами, а иногда и к их разрыву. Торговые предприятия, годами поддерживавшие деловые отношения, могут выйти из компании, а соседи перестать разговаривать друг с другом. Чувство горечи даже от одной такой стычки может остаться на всю жизнь.

При малочисленном числе сторон позиционный торг усложняется.

Хотя вести переговоры между двумя участниками – вами и другой стороной – удобнее, фактически почти каждое обсуждение затрагивает более двух человек. За столом переговоров могут находиться люди, представляющие интересы различных групп: может быть и так, что каждая из сторон представляет избирателей, вышестоящих начальников, правления директоров или комитеты, с которыми им приходится иметь дело. Чем больше людей втянуто в переговоры, тем серьезнее становятся недостатки, свойственные позиционному торгу.

Если в переговорах принимают участие 150 стран, как на различных конференциях Организации Объединенных Наций, позиционные обсуждения почти невозможны: чтобы заблокировать соглашение, достаточно одной стороне сказать «нет», даже если все остальные говорят «да». Взаимные уступки затруднены: «Кому вы уступаете?» И даже тысячи двухсторонних договоренностей не смогут привести к многостороннему соглашению. В таких ситуациях позиционный торг ведет к формированию коалиций, интересы которых совпадают чаще символически, нежели по существу. В ООН такие коалиции ведут переговоры «Севера» с «Югом» или «Востока» с «Западом». Поскольку в группах множество участников, занять общую позицию – дело трудное. И что еще хуже: как только с великим трудом разработан общий подход и все с ним согласны, изменить его в дальнейшем становится еще труднее. Также не просто изменить позицию в случае, если есть дополнительные участники переговоров в лице вышестоящих инстанций, кото-

рые хотя и не присутствуют за столом переговоров, тем не менее должны одобрять то или иное решение.

Дружелюбие не вытекает из слабости.

Многие люди признают, что позиционный торг обходится очень дорого, особенно для интересов групп и взаимоотношений между ними. Они надеются этого избежать, придерживаясь при обсуждении мягкой позиции. Вместо того чтобы рассматривать другую сторону в качестве противника, они воспринимают ее как дружелюбную. Вместо того чтобы делать ставку на достижение победы, они подчеркивают необходимость достичь соглашения. Стратегия мягкого подхода состоит в том, чтобы делать предложение и идти на уступки, доверять другой стороне, быть дружелюбным и поддаваться там, где это необходимо, с целью избежать конфронтации.

В представленной схеме иллюстрируются два стиля позиционного подхода: мягкий и жесткий. Ознакомившись с предлагаемыми вариантами, вы можете решить для себя вопрос, придерживаться вам мягкой или жесткой линии. А может быть вам необходимо придерживаться стратегии, находящейся где-то посредине этих двух подходов?

Мягкая линия в этой игре подчеркивает важность создания и сохранения отношений. В семьях и среди друзей переговоры ведутся чаще всего именно в таком ключе. Сам процесс имеет тенденцию быть эффективным по крайней мере в отношении быстрого достижения результатов. По мере того как каждая сторона начинает соперничать с другой в великодушии и желании идти навстречу, достижение соглашения становится вполне вероятным. Однако оно может и не быть разумным. Результаты могут, конечно не стать столь же печальными, как в рассказе О'Генри о бедной супружеской паре, когда любящая жена продает свои волосы и покупает мужу красивую попечку для часов, а муж, не знавший об этом, продает свои часы для того, чтобы купить жене красивый гребень. Тем не менее любвые переговоры, в которых участники заботятся преимущественно об отношениях, рискуют привести к неясным соглашениям. «...»

ОТРИЦАТЕЛЬНОЕ ПОДКРЕПЛЕНИЕ¹

К. Прайор

Отрицательным подкреплением является любое неприятное событие или стимул, пусть даже весьма слабый, действие которого можно прекратить или избежать, изменив поведение. Когда на поле с электрическим ограждением корова касается ограды носом, то получает удар электрического тока, но как только она отпрянет назад, действие тока прекращается. Она научается избегать ударов тока с помощью того, что не подходит к ограде. Избегание загорадки было подкреплено, но подкрепление было не положительным, а отрицательным.

Жизнь изобилует отрицательными подкреплениями. Мы изменяем положение тела, когда становится неудобно сидеть на стуле. Мы стремимся скорее войти в дом, когда идет дождь. Некоторые люди считают, что запах чеснока возбуждает аппетит, другие же находят его отвратительным. Стимул становится отрицательным подкреплением только в том случае, если он воспринимается субъектом как неприятный и если изменение поведения направлено на уменьшение неприятных ощущений.

Отличие отрицательного подкрепления от наказания заключается в том, что отрицательное подкрепление, подобно положительному, происходит во время поведения, а не после него, и может быть «включено» изменением поведения. Как вы видели в первой главе, почти все традиционные методы дрессировки животных строятся на применении отрицательного подкрепления. Лошадь обучается поворачивать налево, когда тянут за левую поводку, потому что этим она может ослабить давление мундштука на левый угол рта. Слоны, волю, верблюды и другие выносливые животные обучаются двигаться вперед, останавливаться, поднимать тяжести и т. д. чтобы избежать наказания поводка, тычка или удара стека, стрелана или кнута. Отрицательное подкрепление очень подходящий метод формирования поведения и может применяться столь же эффективно, как положительное, поскольку его применение одномо-

¹ Прайор К. Метод «Отрицательное подкрепление» // Не рычите на собаку! О дрессировке животных и людей, с. 45-49.

ментно с поведением и стимулы «наказания» прекращаются дрессировщиком, когда реакция правильна.

По отношению друг к другу люди постоянно применяют отрицательное подкрепление: строгий взгляд, нахмуренные брови, неодобрительное замечание. Некоторые применяют отрицательное подкрепление слишком часто. Жизнь некоторых детей, супругов и даже родителей представляет собой постоянное ожидание усиления восторга к себе так, чтобы избежать отрицательных подкреплений от тех, кого они любят. Слишком частое применение отрицательного подкрепления, не скомпенсированное возможностью положительного подкрепления, может привести к появлению нежелательных черт личности, не обязательно страха и ярости, создаваемых наказанием, но робости, неуверенности в себе, тревожности. Если вы не хотите, чтобы ребенок, который очень старается не вызывать ваше неодобрение не стал эмоционально неполноценным, он должен иметь успешный опыт в доставлении вам удовольствия.

Даже среди взрослых тот руководитель, офицер или тренер, которые хотят усовершенствования от подчиненных и при этом в основном высказывают неудовольствие, могли бы добиться лучших результатов, если бы наряду с этим существовала также возможность положительного подкрепления. Умудренные опытом взрослые могут вытерпеть большое количество отрицательных подкреплений, но даже и они становятся мрачными, если, кроме этого, они ничего не получают. Сочетание положительного и отрицательного подкреплений гораздо более эффективно.

Тренер баскетбольной команды, выступавшей с огромным успехом, стал знаменит своей жесткостью и даже грубостью. Некоторые из игроков не смогли вынести такого режима и ушли из команды. Однажды вечером я увидел этого человека по телевизору. Хотя на первый взгляд он казался чрезвычайно грозным, в его взаимодействии с командой то и дело встречались очень отчетливые положительные подкрепления – одобрительный взгляд, дружеский шепоток, – а отрицательное подкрепление прекращалось тотчас же как выполнение действия улучшалось. В моральном отношении команда выглядела великолепно.

Единственный случай, когда отрицательное подкрепление предпочтительнее любого позитивного подхода, это когда мы имеем дело с сознательным и преднамеренным отклонением поведения. Если вы совершенно уверены в том, что субъект знает, что должно быть сделано, а делает вместо этого что-либо другое, чтоб, скажем, просто посмотреть, что из этого выйдет, тогда знак вашего неодобрения – нахмуренный лоб, замечание, натаканное поведка или возжи, прекращение занятий, выговор – должны последовать незамедлительно и быть четкими. Это единственный случай, когда сильное отрицательное подкрепление, возможно, и не вызовет чувства обиды. Даже животные знают, когда они пытаются вывести вас из себя, и получают удовлетворение от того, что им дают понять, что это нельзя. В особенности это касается детей, которые чувствуют себя увереннее, если знают границы дозволенного. Если ребенок нарочно пренебрегает эти пределы, то отрицательное подкрепление дает ему нужную информацию о положении границ дозволенного.

Секрет применения отрицательного подкрепления состоит в том, чтоб научиться прекращать его, когда поведение субъекта улучшилось хоть немножко. Некоторые матери и учителя делают это интуитивно правильно. Четырехлетний мальчик в ярости выкрикивает: «Я тебя ненавижу, я тебя ненавижу» и лупит кулаками по ногам матери. Негативное подкрепление со стороны матери состоит в том, что она перестает обращать на ребенка внимание и начинает заниматься своими делами. Когда ярость сменяется сожалением и потерянном видом, мать сейчас же снова обращает свое внимание на ребенка, обнимает, прижимает к себе, меняет тему разговора.

Психолог может сказать, что на самом деле в приведенном выше примере сработал метод 4 – затухание, что поведение сошло на нет, так как не приводило ни к какому результату. Но мне кажется, что когда на маленького ребенка перестают обращать внимание, это для него результат; это сильный отрицательный стимул, который может быть применен наравне с любым другим отрицательным подкреплением.

Другой секрет применения отрицательного подкрепления состоит в уверенности в том, что субъект воспринимает его

как следствие собственных действий, а не ваше произвольное действие. Предположим, у вас есть большая лохматая собака, которая любит спать в комнате на диване. Если вы ей убедительно покажете, что вам это не безразлично, собака может быстро научиться соскакивать с дивана, услышав ваше приближение, потому что боится наказания, но отлупить ее, застав на диване, еще не значит управлять ее поведением в ваше отсутствие. Есть один старый прием, который никогда помогает в этом случае: поставьте на диван несколько маленьких мышеловок. Когда собака вспрыгнет на диван, мышеловки работают, испугают, а может, и ударят собаку. Собственное действие собаки привело к отрицательному подкреплению, и эта первая неудача может оказаться достаточной, чтобы отучить украдкой забираться на диван. (Я спешу добавить, что это скорее всего подействует только на глухих собак. Хотя я не могу назвать себе предположить любителям собак список пород, на которых этот прием подействует, я скажу лишь, что для некоторых пород он может оказаться совсем не эффективным. Хозяин одного боксера, применивший этот прием, рассказывал, что его собака, увидев мышеловки, стала покрывать со спинкой дивана, накрывала им мышеловки, разражала их, а затем легла на диван поверх покрывала.)

Существуют такие категории субъектов, на которых отрицательное подкрепление не действует и совершенно не подходит для них, например младенцы. Каждая мать знает, что практически невозможно изменить активное поведение малыша с помощью отрицательного подкрепления – сделать так, чтобы малыш, начавший ходить, не хватал погремушки с кофейного столика бабушки, постоянно повторяя: «Нельзя!» или шлепая его по ручонке каждый раз, когда он это делает. Гораздо лучше применить метод 8 (снята мотивация) поместив эти предметы вне досягаемости, или метод 5 (переключение на несовместимую деятельность), дав ему какую-нибудь другую игрушку. Маленьким детям просто несвойственно легкое приобретение неприятного опыта, но они могут с легкостью обучаться с помощью положительного подкрепления. Можно сказать, что дети рождаются для того, чтобы радоваться, а не повиноваться.

Щенки тоже имеют склонность к более легкому научению с помощью положительного подкрепления, а отрицательное подкрепление сбивает их с толку и пугает. Вот почему большинство дрессировщиков не начинают обучение выполнению формальных команд раньше чем собака достигнет шестимесячного возраста. С помощью лакомства и ласки вы можете обучить щенка ходить в ошейнике и на поводке следовать за вами на прогулке, но надевайте на него затягивающуюся цепочку и начинайте наставлять на том, чтоб он научился ходить рядом, сидеть, стоять, и прежде чем вы успеете его чему-нибудь научить, у вас будет затерроризированный и запуганный щенок. Нужно время, чтобы научиться реагировать на отрицательное подкрепление, а младенчество слишком быстротечно.

Есть и другая категория субъектов, которые не поддаются воздействию отрицательного подкрепления: это дикие животные. Каждый, кто когда-либо имел дело с питомцем из диких животных – оцелотом, волком, енотом и т. д., – знает что они не воспринимают команды. Чрезвычайно трудно например, научить волка ходить на поводке, даже если вырастите его с очень раннего возраста и он совершенно ручной. Если вы натягиваете поводок, он автоматически начинает тянуть вперед, а если вы очень наставляете и натягиваете поводок слишком сильно, волк, несмотря на то, что он обычно спокоен и контактен, выдает в паннику и старается удрать.

Возьмите на поводок ручную выдру, и либо вы будете идти туда, куда хочет выдра, либо она будет бороться с поводком изо всех сил. Создается впечатление, что нельзя найти ту золотую середину, когда легкий рылок можно использовать для выработки послушания.

То же самое относится и к дельфинам. При всей своей хвальной способности к обучению они всему либо сопротивляются, либо всеми силами стараются уклониться. Толкните дельфина, и он толкнет вас. Попробуйте перегнать дельфинов из одного бассейна в другой с помощью сети; если они почувствуют, что пространство вокруг них сужается, смеетые бросаются в атаку на сеть, а робкие в бессильном страхе кидаются на дно бассейна. Нужно с помощью положительного подкрепления обучать дельфинов спокойно плыть перед сетью; но даже если

вы это сделали, почти при любой манипуляции с сетью один человек должен стоять наготове, чтобы в случае надобности броситься в воду и освободить животное, которое запуталось в сети, прежде чем оно утонет.

Психолог Гарри Фрэнк предполагает, что это сопротивление отрицательному подкреплению составляет принципиальное различие между дикими и одомашненными животными. Все одомашненные животные восприимчивы к отрицательному подкреплению – их можно погонять, заставлять, выгонять вон, и вообще оказывать разное давление. Мы, люди, преднамеренно или случайно с помощью направленного отбора выработали у них эту особенность. В конце концов, корова, которую нельзя пасти и гнать, которая, подобно волку или дельфину, либо сопротивляется неприятным воздействиям, либо впадает в панику и спасается бегством, эта корова кончит тем, что останется на ночь вне загона и будет съедена львом; или же поскольку она всем докучает, то скорее всего она будет зарезана и съедена людьми. Ее гены не сохранятся в генофонде популяции.

Послушание, выражающееся либо в готовности получать удары, либо в отсутствии моментальной реакции «сопротивляйся или убегай», при котором отрицательное подкрепление умеренной силы может быть использовано для коррелиции обучения, заложено в наших домашних животных. За одним исключением – кошка. Научить, например, кошку ходить на поводке поистине очень трудно; смотрите на представление, в котором участвуют кошки, и вы увидите, что даже профессиональные дрессировщики с этим не связываются – кошек носят на руках, их сажают в клетку, но они не ходят на поводке.

Гарри Фрэнк предполагает, что это потому, что кошка не является истинно домашним животным и поэтому у нее отсутствует восприимчивость к отрицательному подкреплению. Может быть также, что кошка является комменсалом, животным, которое, подобно крысе и таракану, разделяет с нами жилище, извлекая из этого выгоду. Но скорее кошка является симбионтом – животным, общение которого с нами приносит взаимную выгоду – от нас она получает пищу, кров, ласку, кошка же ловит у нас мышей, забавляет нас, мурлычет. Однако

работы и послушания нет. Это может объяснить нелюбовь некоторых людей к кошкам: их страшит неуправляемость.

Для всех кошковладельцев скажу, существует одно отрицательное подкрепление, которое на кошку действует: брызнуть водой ей в мордочку. Однажды на обеде, на который я надела свое новое черное шерстяное платье, белая ангорская кошка хозяйки дома без конца вспрыгивала мне на колени. Хозяйка находила это очень милым, но мне совсем не хотелось, чтобы мое платье было в белых кошачьих волосах. Когда она на меня не глядела, я окунула пальцы в бокал с вином и брызнула кошке в мордочку. Она тотчас же исчезла и больше не возвращалась: тонкое и полезное отрицательное подкрепление.

Примеры метода «Отрицательное подкрепление»

Отрицательное подкрепление может быть эффективным в ряде ситуаций. Способ, описанный здесь для ситуации с машиной, действует очень хорошо, особенно если дети очень устали и их нельзя переключить на какую-либо другую деятельность типа игр или пения песен (метод 5).

Таблица

Поведение	Метод воздействия
Сосед по комнате повсюду разбрасывает грязные вещи	Выключите или задержите обед до тех пор, пока вещи не будут собраны. (Прекратите отрицательное подкрепление, когда согласие достигнуто; подкрепляйте на первых порах даже малые усилия.)
Собака на дворе лает всю ночь	Направить на собачью будку сильный пучок света. Выключите свет как только собака перестанет лаять.
Дети слишком шумят в машине	Когда уровень шума достиг болевого порога, тормозите и останавливайте машину, читайте книгу. Не обращайте внимания на протесты по поводу остановки, это тоже шум. Трогайтесь, когда восстановится тишина.

Поведение	Метод воздействия
Супруг обычно возвращается домой в плохом настроении	Повернитесь и найдите из комнаты как только тон его или ее голоса будет вам неприятен. Возвратитесь и проявите внимание тотчас же как только голос смолк или стал нормальным
Неправильный удар при игре в теннис	Пусть тренер или кто-нибудь из зрителей фиксирует каждый плохой удар словами «ай-ай-ай» или «нет» каждый раз как вы его сделали
Бастующий или ленивый служащий	Усиьте контроль и делайте выговор всякий раз как уровень работы снижается
Отращивание к благодарственным письмам	Отрицательное подкрепление возникает автоматически со стороны друзей и тех, кого вы любите. Тети Алиса сообщает вам, что она очень обеспокоена тем, что вы не получили новый шарф, а ваша семья дает вам понять, что вы должны написать тете Алисе. Вся информация будет вам передана в тонах, имеющих отчетливую отрицательную окраску
Кошка влезает на кухонный стол	Воспользуйтесь pistolетом, стреляющим водой, или просто примите угрожающую позу, сочетая это со зловещим «испая». Это слово является условным отрицательным подкреплением. Кошка не будет влезать на стол, правда только в вашем присутствии
Грубый водитель автобуса вывел вас из себя	Протестуйте. Играйте на любом обстоятельстве, которое позволяет вам требовать учтивости, таких, как пожилой возраст, юность, инвалидность
Взрослый отпрыск, который по вашему мнению должен жить самостоятельно, хочет снова поселиться вместе с вами	Пусть он возвращается, но берите с него как с постороннего плату за жилье, питание, дожительные услуги, в том числе за стирку белья и сидение с ребенком, чтоб он ушел по финансовым соображениям

Глоссарий

Абстракция – мысленное отвлечение от ряда свойств предметов и отношений между ними.

Авторитет – общепризнанное значение, влияние; человек или группа, пользующиеся общим признанием.

Агония – состояние, предшествующее наступлению смерти.

Адаптация – приспособление строения и функций организма к условиям среды.

Агрессия – временное, ситуативное состояние, находясь в котором человек производит действия, причиняющие ущерб или направленные на нанесение ущерба себе, другому человеку, группе людей, животному или неодушевленному предмету (Сафонов В.К., 2003, с.6)

Агрессивность (лат. *aggredi* – нападать) – свойство личности человека, выражающееся в готовности к агрессии, стремлении причинить вред себе, другим и/ или окружающей среде (Сафонов В.К., 2003, с.6; Морозов А.В., 2005, с. 983).

Адаптация (лат. *adaptatio* – приспособление) – 1) приспособление органов чувств к особенностям действующих на них стимулов с целью их наилучшего восприятия и предохранения рецепторов от излишней перегрузки (Морозов А.В., 2005, с. 894).

– 2) это последовательность психологических реакций на объективную ситуацию, отражающих поведение, необходимое для совладания со специфической задачей (Perez M., Reicherts M., 1992).

Адаптационный синдром (англ. *adaptation syndrome*) – совокупность адаптационных реакций организма (человека и животных), носящих общий защитный характер и возникающих в ответ на значительные по силе и продолжительности неблагоприятные воздействия – стрессоры. (Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П., 2005, с. 16-17).

Адепт – ревностный приверженец какого-либо учения.

Администрация – должностные лица, руководящий персонал какого-либо учреждения или предприятия.

Антагонизм – непримиримое противоречие.

Антагонист – сторона конфликта, основанного на антагонистическом, непримиримом противоречии.

Альтруизм – бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими личными интересами.

Амбивалентность – двойственность переживания, выражающаяся в том, что один объект вызывает у человека одновременно два противоположных чувства, например, симпатию и антипатию.

Антипатия – чувство неприязни, недоброежелательности.

Антиксемитизм – форма национальной и религиозной нетерпимости, выражающаяся во враждебном отношении к евреям.

Апатия – состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением интересов.

Арбитр – третья сторона в конфликте, наделенная определенными функциями для его урегулирования оппонентами конфликта.

Арбитраж – способ разрешения споров, состоящий в обращении к арбитру.

Аффект – сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для человека жизненных обстоятельств. В основе аффекта лежит переживаемое человеком состояние внутреннего конфликта.

Аффилиация (англ. to affiliate – присоединять, присоединяться) – стремление человека быть в обществе других людей (Петровский А.В., Ярошевский М.Г., 1990, с.34)

Барьер психологический – субъективизированное отражение проблемной ситуации с точки зрения ее потенциальной угрозы в виде синдрома страха перед непредвиденным исходом своих действий в этой ситуации (Ермолаева Е.П., 1996, с.10)

Бессознательное – совокупность психических процессов и состояний, обусловленных явлениями действительности, во влиянии которых человек не отдает себе отчета. Бессознательное находит свое выражение в интуиции, аффектах, панике, гипнозе, сновидениях, привычных действиях и других явлениях психической жизни человека.

Взаимодействие - процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

Взаимодействие межличностное - личный контакт двух и более человек, являющийся следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношения и установки.

Внутриличностный конфликт - состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременного удовлетворения. Всякий внутриличностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии его развития он может привести к появлению невротической личности.

Выученная беспомощность - состояние, возникающее в ситуации, когда нам кажется, что внешние события от нас не зависят, и мы ничего не можем сделать, чтобы их предотвратить или изменить (Ромек В.Г. по Селигман М., 2000, с. 2).

Вытеснение - один из видов «психологической защиты» от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживания «отгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

Внутриличностный конфликт - психологический конфликт личности, состоящий в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и др.), представленных в сознании индивида соответствующими переживаниями (Петровский А.В., Ярошевский М.Г., 1998, с. 152).

Границы конфликта - внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы), по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы), по продолжительности конфликта (временные границы) (Емельянов С.М., 2000, с. 355).

Группа диффузная - общность, в которой отсутствует сплоченность как ценностно - ориентационное единство, нет совместной деятельности, способной объединить ее участников.

Группа неформальная (неофициальная) - социальная общность, не имеющая юридически фиксированного стату-

са, добровольно объединенная на основе интересов, симпатий или на основе прагматической пользы.

Группа официальная (формальная) – социальная общность, обладающая юридически фиксированным статусом, нормативно закрепленную структуру, руководство, нормативно закрепленные права и обязанности ее членов.

Группа референтная – социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

Девiantное поведение (отклоняющееся поведение) – система поступков или отдельные поступки, противоречащие принятым в обществе правовым или нравственным нормам. Основные виды девиантного поведения – преступность, аморальное поведение, пьянство, распущенность и др.

Дееспособность – это способность формировать целесообразную деятельность, она создает качественную сторону трудовой деятельности. (Помов Б.Ф., 1982, с. 323).

Деперсонализация – изменение самосознания личности, для которого характерно ощущение потери своего «Я» и мучительное переживание этого.

Деловые переговоры – это средство связи между людьми, предназначенные для достижения соглашения в случае наличия несогласующих или даже противоположных интересов участвующих сторон и требуют от участников умения достигать разумного соглашения (ИПТиК, 2009).

Деформация личности профессионала – изменение психической структуры, качества личности под влиянием выполнения профессиональной деятельности (Зер Э.Ф., 2003, с. 321)

Диагностика конфликта – исследование конфликта с целью описания его сущности, содержания, функций и других характеристик.

Динамика конфликта – развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

Дистресс – стресс, который носит демобилизующий характер. С этим стрессом человеку может быть трудно справиться. Он может даже привести к его болезни или смерти. Дистресс – это такое психическое состояние человека, при ко-

тором нарушается равновесие между требованиями к человеку и недостаточностью ресурсов для их выполнения (Абаков В.А., Перре М., 2004).

Забастовка - разновидность конфликта, представляющая коллективное прекращение (сокращение объема) работы или отказ от участия в каком-либо регламентированном виде деятельности, с целью добиться удовлетворения требований социального, экономического или политического характера.

Защита психологическая - регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, вызванного внутрисубъектным конфликтом. Защита психологическая выражается в таких защитных механизмах, как: подавление, отрицание, сублимация, проекция, идентификация и др.

Идентификация - уподобление, отождествление с кем-либо или чем-либо. Процесс опознания того качества личности индивида (или социальной общности) на основании которого она может быть отнесена к какому-либо классу или типу, или же на основании которого личность (социальная общность) может быть признана целостной и идентичной самой себе.

Институционализация конфликта - установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом (Емельянов С.М., 2000, с. 355).

Инцидент - начальный этап в динамике открытого конфликта, характеризующийся прямым противостоянием сторон.

Истощение - (физических и моральных сил) результат систематической перегруженности работой, проявляющийся в снижении производительности труда, опустошенности, раздражительности и отсутствии гибкости в работе (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 250).

Катарсис - очищение, освобождение от аффекта, ранее вытесненного в подсознание и являющегося причиной невротического конфликта.

Коллизия - 1) столкновение противоположных взглядов, стремлений, интересов; 2) расхождение между отдельными законами одного государства или противоречие законов, судебных решений различных государств.

Комплекс неполноценности – психопатологический синдром, стойкая уверенность человека в собственной неполноценности как личности, ведущая к невротическим отклонениям и невротическому конфликту.

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки (Емельянов С.М., 2000, с. 356).

Консенсус – согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия (Петровский А.В., Ярошевский М.Г., 1990, с. 174).

Конфликт латентный – скрытый, невидный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними (Емельянов С.М., 2000, с. 26).

Конформность (от лат. *conformatis* – подобный, соответствующий) – податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией большинства (Петровский А.В., Ярошевский М.Г., 1990, с. 175).

Конфронтация – противоборство, противопоставление различных мнений, интересов, целей.

Кооперация (от лат. *cooperetion* – сотрудничество) – одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей (Петровский А.В., Ярошевский М.Г., 1990, с. 177).

Копинг – это когнитивные и поведенческие усилия по управлению специфическими внешними или внутренними

требованиями (и конфликтами между ними), которые оцениваются как направляющие или превышающие ресурсы личности (Lazarus R.L., 1991).

Кризис – резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

Кризисы психического развития – это переход от одной стадии развития к другой, характеризующийся изменением социальной ситуации, сменой ведущей деятельности и возникновением психологических новообразований. (Зеер Э.Ф., 2003, с. 209).

Лидер – член группы, за которым она признает право принимать решения в значимых для нее ситуациях в силу его личного авторитета или занимаемой должности.

Локус контроля (от лат. locus – место, франц. controle – проверка) – качество, характеризующее склонность человека приписывать ответственность за результаты своей деятельности внешним причинам (внешний локус контроля) либо собственным способностям и усилиям (внутренний локус контроля) (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 251).

Манипуляция – это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями (Доценко Е.Л., 1997, с. 59).

Медiator – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта (Емельянов С.М., 2000, с. 356).

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника (медиатора) (Емельянов С.М., 2000, с. 356).

Межгрупповой конфликт – конфликтное взаимодействие как между собственно группами людей, так и между отдельными представителями этих групп, а также любые ситуации, в которых участники общения взаимодействуют в межгрупповом измерении, воспринимая друг друга и себя как членов разных групп (Гришина Н.В., 2000, с. 101).

Межличностный конфликт – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий (Емельянов С.М., 2000, с.356)

Моббинг – 1) это негативные коммуникативные действия одного человека или группы людей, которые направлены против отдельного человека, происходят очень часто или на протяжении длительного промежутка времени (Leysman, 1993, p. 22);

2) это эскалация конфликта на рабочем месте, в котором соотношение сил складывается не в пользу одной из сторон (Neuberger, 1995, p. 11).

Монотония

Мотив труда – субъективный образ предмета потребности, побуждающий человека к трудовой деятельности как форме активности, реализующей потребность (Носкова О.Г., 2004, с. 85).

Навязчивые состояния – непроизвольные тягостные мысли, представления или побуждения к действию, воспринимаемые человеком как чуждые, эмоционально-неприятные, которые могут сопровождать внутриличностный конфликт.

Напряженность психическая – психическое состояние личности, обусловленное предвосхищением неблагоприятного для развития событий.

Насилие – любые формы принуждения в отношении индивида или группы: один из крайних способов разрешения конфликта.

Неврозы – наиболее распространенные нервно-психические расстройства, в основе которых лежит невротический конфликт.

Невротический конфликт – непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невозможности потери и др.

Негативизм – немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других людей.

Ненависть – стойкое отрицательное чувство индивида, направленное на объекты, противоречащее его потребностям, убеждениям, ценностям и интересам.

Общение – многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, в основе которого лежат потребности в совместной деятельности и который включает в себя обмен информацией, взаимодействие и познание другого человека.

Объект конфликта – материальная, социальная, политическая или духовная ценность, по поводу которой возникает противоборство сторон, стремящихся к обладанию или пользованию ею.

Отчуждение – проявление таких отношений человека с миром, при которых продукты его деятельности, он сам, а также другие индивиды и социальные группы осознаются как противоположные ему самому. Отчуждение выражается в соответствующих переживаниях субъекта – чувствах одиночества, обособленности, покинутости, враждебности и др.

Пароксизм – острая форма переживания какой-либо эмоции (например, ярости, ужаса, отчаяния).

Переговоры – способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

Переутомление – прогрессирующее накопление утомления вследствие недостаточности отдыха между рабочими циклами трудовой деятельности (Смирнова В.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 257).

Пограничная ситуация – ситуация индивидуального существования (личного бытия), в которой самосознание личности обостряется и она непроизвольно и глубоко познает себя. Пограничные ситуации возникают перед лицом решающих или очень важных для жизни человека событий (например, смерти) и могут вызвать чрезмерное напряжение всех сил (стресс), могут послужить причиной невротического конфликта.

Посредник – третья сторона в конфликте, призванная обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, однако сам посредник не имеет полномочий принимать решение.

Потребность – состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в каких-либо объектах, необходимых для

его существования и развития. Потребность выступает источником активности субъекта.

Предмет конфликта – противоречие, лежащее в основе конфликта.

Претензия – притязание, заявление права на обладание чем-либо.

Предваринки – предварительные переговоры или соглашения, прочтенные решения.

Проблемная ситуация – содержащее противоречие и не имеющее однозначного решения соотношение обстоятельств и условий, в которых развивается деятельность личности или группы.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причины конфликта в его скрытом развитии (Емельяков С.М., 2000, с. 357).

Профессиональная адаптация – это приспособление человека к новым для него условиям труда (ее разновидность – производственная адаптация как приспособление к условиям конкретного труда в данной производственной группе). От профессиональной адаптации надо отличать социально-психологическую адаптацию как приспособление личности к условиям социальной сферы. (Маркова А.К., 1996, с. 78–79).

Профессиональный коучинг – это непрерывное сотрудничество, которое помогает человеку добиваться реальных результатов в своей личной и профессиональной жизни. Основное внимание коуч обращает на то, в какой точке находится человек в данный момент и что он готов сделать, чтобы попасть туда, где он хочет быть завтра (Манухина Н.М., 2007).

Работоспособность организма – это способность к психофизиологическому действию. Действие это может состоять в превращении одного вида энергии в другой, в преобразовании объекта из одного вида в другой, в переформулировании словесного материала и др. (Ломов Б.Ф., 1982, с. 323).

Сензитивность (латинизм, *sensitive* – чувствительный) – повышенная чувствительность человека к происходящим событиям; обычно сопровождается повышенной тревожностью, боязнью новых ситуаций (Сыртанова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 263).

Сенсорная депривация – разновидность депривации, связанная с продолжительным лишением человека сенсорных впечатлений; близко к понятию «сенсорного голода» (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 263).

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением одержать победу над соперником (Емельянов С.М., 2000, с. 357).

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противостоящих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему (Емельянов С.М., 2000, с. 357).

Социализация – процесс становления личности человека. Этот процесс предполагает: усвоение человеком общественно выработанного опыта, отношения к миру, социальных норм, ролей, функций; активную переработку этого общественного опыта самим человеком под углом зрения своих внутренних позиций; становление у человека образа «Я» и выработку у себя как личности, члена общества собственного мировоззрения, реализацию своего мировоззрения в собственном опыте взаимодействия с другими людьми; участие и вклад человека в дальнейшее развитие духовных ценностей. (Маркова А.К., 1996, с. 63).

Стимулы – это внешние побуждения, факторы, которые могут вызвать (в зависимости от психологических особенностей человека) разные мотивы как внутренние побуждения (Маркова А.К., 1996, с. 69).

Страх – психическое состояние, возникающее на основе инстинкта самосохранения как реакция на действительную или воображаемую опасность (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 265).

Стресс (в психологии) (англ. *stress*) – состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных, трудных условиях, как в повседневной жизни, так и при особых обстоятельствах, например во время космического полета, при подготовке к выпускному экзамену или перед началом спортивных соревнований (Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П., 2005, с. 484).

Стрессоры (англ. *stressors*) – неблагоприятные, значительные по силе и продолжительности внешние и внутренние воздействия, ведущие к возникновению стрессовых состояний. К числу стрессоров относят: сильные физические и психические травмы, кровопотерю, большие мышечные нагрузки, инфекции, ионизирующее излучение, резкие изменения температуры, многие фармакологические воздействия и другие факторы (Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П., 2005, с. 484).

Травма (в психологии) – процесс образования синдрома постравматических нарушений (Черепанова Е., 1996, с. 52).

Торможение – активный, неразрывно связанный с возбуждением процесс, приводящий к задержке деятельности нервных центров или рабочих органов (Морозов А.В., 2005, с. 1029).

Тревога – эмоциональное состояние человека, возникающее в ситуациях неопределенной опасности и проявляющееся в ожидании неблагоприятного развития событий (Смирнов Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 267).

Тревожность – свойство человека находиться в состоянии повышенного беспокойства, испытывать страх и тревогу в специфических социальных ситуациях (Морозов А.В., 2005, с. 1025).

Толерантность – 1) терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, мнениям, идеям, верованиям; 2) отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор.

Тоталитаризм – система насильственного политического господства, характеризующаяся полным подчинением общества, всех сфер его жизни власти господствующей элиты, организованной и целостный военно-бюрократический аппарат и возглавляемый лидером.

Ультиматум – требования, предъявляемые одним из участников конфликта другому в категоричной форме с указанием сроков выполнения этих требований и угрозой применения мер воздействия в случае отказа (Емельянов С.М., 2000, с. 143).

Управление состоянием человека – система воздействий, направленных на предотвращение неблагоприятных

функциональных состояний и приведение их к нормализации в случае отклонения от нее. Основная их цель – предупреждение снижения работоспособности человека, сохранение здоровья, нормализация его функционального состояния (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 267).

Усталость – комплекс субъективных переживаний, сопутствующих состоянию утомления. Характеризуется чувствами слабости, вялости, бессилия, ощущениями дискомфорта, негативными эмоциональными реакциями и др. (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 268).

Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника (Бемеянов С.М., 2000, с. 87).

Утомление – состояние временного снижения работоспособности под влиянием длительного воздействия нагрузки (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 268).

Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя, так и для для соперника (Бемеянов С.М., 2000, с. 86).

Функциональное состояние (организма) (англ. *functional state of organism*) – интеграция активности различных физиологических систем, определяющая особенности осуществления деятельности. Ф. с. имеет тоническую составляющую – базовый уровень активности основных физиологических систем (общий обмен, гормональный статус, соотношение активности парасимпатического и симпатического отделов вегетативной нервной системы) и физические компоненты, формирующиеся при необходимости реализации определенных видов деятельности (Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П., 2005, с. 533).

Фрустрация

Эйфория – повышенное радостное настроение, состояние благодушия и безопасности, не соответствующее объективным обстоятельствам.

Эмоциональная компетентность – это искусство идентифицировать свои чувства в момент, когда вы их испытываете,

и в результате лучше понимать свое поведение и рационально выбирать свои реакции (М. Рейнольдс, 2002, с. 92).

Эмпатия – сочувствие, сопереживание чувствам другого человека.

Эмоциональная устойчивость – целостная характеристика личности, обеспечивающая устойчивость к фрустрирующему воздействию ситуаций повышенного психического напряжения, достаточную психическую и социальную адаптацию, необходимый уровень психической и умственной работы (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 271).

Эмоциональное выгорание (с англ. *burnout* – сгорать) – 1) психологический термин, обозначающий симптомокомплекс последствий длительного рабочего стресса и определенных видов профессионального кризиса (Буранин М.);

2) это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия (Бойко В.В., 1999).

Эмоциогенные факторы (от лат. *emovere* – волновать, д-ма – происхождения) – те условия внешней и внутренней среды, которые обуславливают выраженность и знак эмоционального состояния человека (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 271).

Эскалация конфликта – нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между ошконтантами.

Этнический конфликт – форма межгруппового конфликта, когда группы с противоречивыми интересами взаимодействуют по этническому признаку.

Эустресс (от лат. *eu* – хорошо, благополучно) – стресс без дистресса с улучшением показателей жизнедеятельности и работоспособности человека; стресс умеренной выраженности, не приводящий к дезорганизации поведения (Смирнова Б.А., Долгополова Е.В., 2007, с. 272).

«Flow-эффект» – это полное включение человека в деятельность, когда внимание полностью сконцентрировано на ней (Кирхлер Э., Родлер К., с. 17).

Тест 1

Для группы ДПТ - 401_Психология конфликта.

Две попытки прохождения теста. Из 10-ти вопросов в случайном порядке выбирается 8. Система оценки: один правильный ответ - 1 балл. Минимальный проходной балл - 5. Максимально возможное количество баллов за тест 8.

1. Конфликт - это:

- a) социальное явление;
- b) нечто исключительно личное для человека;
- c) психофизиологическое вынуждение одного индивида относительно другого индивида.

2. Мотивационный конфликт - это конфликт между:

- a) «хочу» и «надо»;
- b) «хочу» и «могу»;
- c) «хочу» и «хочу».

3. Конфликт нерешаемого желания - это конфликт между:

- a) «хочу» и «могу»;
- b) «хочу» и «хочу»;
- c) «надо» и «могу».

4. Адаптационный конфликт проявляется в противоборстве между:

- a) «надо» и «надо»;
- b) «надо» и «могу»;
- c) «хочу» и «могу».

5. Уход от конфликтных ситуаций характеризуется:

- a) низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника;
- b) низкой направленностью на личные интересы и высокой оценкой интересов другого;
- c) высокой степенью проявления собственных интересов и высоким интересом к ценностям другого.

6. *Справедливый выход из конфликтной ситуации «сотрудничество» характеризуется:*
- a) высокой степенью ориентации на свои интересы и низкой ориентацией на интересы другого;
 - b) высокой степенью ориентации на свои интересы и интереса другого;
 - c) низким уровнем ориентации на свои интересы и интереса другого.
7. *Такой тип конфликтной личности, как «демонстративный» обладает следующими поведенческими характеристиками:*
- a) неустойчив в оценке и мнении, обладает легкой внушаемостью, зависит от мнения окружающих, иллюзии стремиться к компромиссу;
 - b) поведение импульсивно, индивид недостаточно контролирует себя, прямолинеен и не гибок, охотно знакомится с другими людьми, рассчитывает на глубокие и длительные отношения;
 - c) хочет быть в центре внимания, легко даются поверхностные конфликты, планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь.
8. *«Бесконфликтный» тип личности характеризуется:*
- a) импульсивным поведением, индивид недостаточно контролирует себя, прямолинеен и не гибок, охотно знакомится с другими людьми, рассчитывает на глубокие и длительные отношения;
 - b) тем, что хочет быть в центре внимания, ему легко даются поверхностные конфликты, планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь;
 - c) неустойчивой оценкой и мнением, обладает легкой внушаемостью, зависит от мнения окружающих, иллюзии стремиться к компромиссу.
9. *Компромисс характеризуется:*
- a) преобладанием своих интересов;

Тесты

- b) признанием ценностей межличностных отношений и ценности интересов другого;
- c) балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне.

10. При уступке человек:

- a) старается выдержать баланс интересов конфликтующих сторон;
- b) жертвует личными интересами в пользу интересов другого;
- c) признает ценности межличностных отношений и идет на компромисс.

Тест 2

Для группы ДГП – 401_Психология конфликта.

Две попытки прохождения теста. Из 10-ти вопросов в случайном порядке выбирается 8 вопросов. Система оценки: один правильный ответ – 1 балл. Минимальный проходной балл – 5. Максимально возможное количество баллов за тест 8.

1. Манипуляция – это:

- a) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуальными существующими желаниями;
- b) это обоюдная договоренность конфликтующих сторон;
- c) вид психологического воздействия, характеризующегося открытостью целей воздействующей стороны.

2. Выигрыш за счет проигрыша оппонента проявляется в стратегиях переговорного процесса:

- a) «проигрыш-проигрыш»;
- b) «проигрыш-проигрыш»;
- c) «выигрыш-проигрыш».

3. *Достижение взаимовыгодных соглашений преимущественно проявляется при такой стратегии переговорного процесса, как:*
 - a) «выигрыш-выигрыш»;
 - b) «проигрыш-выигрыш»;
 - c) «выигрыш-проигрыш».
4. *«Видимое сотрудничество» характеризуется тем, что:*
 - a) партнер старается постоянно усилить бдительность другого и предложить деструктивные варианты решения проблемы;
 - b) партнер заявляет о своей готовности сотрудничать, создает видимость конструктивного поведения, но постоянно находит повод уйти от принятого соглашения;
 - c) партнер заявляет о своей готовности сотрудничать, создает видимость конструктивного поведения и всячески старается довести начатое до конца.
5. *Ультимативная тактика в переговорных процессах проявляется:*
 - a) в предъявлении одним из участников конфликта другому в категорической форме требований, с указанием конкретных сроков их выполнения и угрозой применения мер воздействия в случае отказа их выполнения;
 - b) в предъявлении одним из участников конфликта другому в категорической форме требований без каких-либо конкретных сроков об их выполнении;
 - c) высказывание своих претензий в эмоциональной форме на возвышенных тонах, приводящих к истерике и не несущих никаких конструктивных трансформаций в отношениях партнеров.
6. *Основной прием ультиматума – это:*
 - a) альтернатива;
 - b) угроза;
 - c) конструктивная договоренность.

Тесты

7. Среди форм межгруппового конфликта встречаются:
- a) режестивация, прогнозирование, варьирование;
 - b) аннулирование, сублимация, деградация;
 - c) забастовки, встречи лидеров, дискуссии, переговоры.
8. К межгрупповым конфликтам относятся:
- a) конфликты между административной и профсоюзной, неформальными группами в обществе, подразделениями внутри организации;
 - b) конфликты между внутренними переживаниями человека, его «вторым Я»;
 - c) психофизиологические конфликты жизнеспособности и личностных предрасположенностей человека.
9. Конфликтогены - это:
- a) эмоционально-поведенческие проявления человека, приводящие к неадекватным реакциям и депрессивному состоянию, с возможным психосоматическими проявлениями и переносами на другого индивидуума;
 - b) слова, действия или бездействие, которые могут привести к конфликту и оказывают исключительно конструктивное воздействие на его предотвращение;
 - c) слова, действия или бездействие, которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.
10. Потребоворство - это:
- a) манипулятивная техника, направленная на проявление видимой уступки и видимой интеллектуальной деятельности;
 - b) взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба;
 - c) такое взаимодействие, которое оказывается взаимовыгодным и не несет за собой ущерба.

ПРАКТИКУМ

Список практических заданий по курсу:
форум (темы 1-3);
контрольное задание 1 – Кейс (темы 1-5);
контрольное задание 2 – Анализ конфликтной ситуации (темы 3-6).

Описание заданий.

1. Форум (темы 1-3).

Форум выполняется студентами посредством виртуального кампуса МЭСИ. Преподавателем задается дискуссионная тема, которая обобщает темы 1-3, пройденные ранее на лекциях. Пример темы: «Конфликтное взаимодействие в организационной среде». Дискуссионные вопросы: 1) конфликт в организации – благо или разрушение? Критерии; 2) глобальные и индивидуальные конфликты: влияние на организационный процесс.

Студентам необходимо наиболее полно ответить на вопрос форума, организовав взаимодействие и обсуждения в электронной среде. Ответ должен включать в себя как теоретические аспекты, так и практические, а также обязательные ссылки (не менее двух) в тексте на авторов.

Чтобы ответ на форум был засчитан, надо получить минимум 7 баллов (из 10 возможных), 10 баллов – максимальное количество баллов, которые можно получить за выполнение этого задания.

Критерии оценки ответа за форум (табл. 1).

2. Контрольное задание 1 – кейс (темы 1-5).

Кейс составляется индивидуально студентами. Основная цель этого задания – развитие практико-ориентированного мышления студента по изучаемой тематике, приобретение ими навыков применения полученных знаний в практических профессиональных ситуациях и в обыденной жизни.

Таблица 1

Критерии оценки проекта	Параметры и баллы			
	Обязательные параметры	Балл	Рекомендуемые параметры	Балл
1. Наличие ответа	Выполнено	1	Выполнено	1
2. Взаимодействие в форуме с другими студентами, организация и поддержание дискуссии (обращение не только тем к другим своим коллегам)	Выполнено	1	Выполнено	1
3. Организация и поддержание дискуссии (поднятие новых тем и интересных дискуссионных вопросов)	-	-	Выполнено	1
4. Наличие теоретических аспектов в ответе	Выполнено	2	Выполнено	2
5. Наличие практических аспектов в ответе: приведение примеров рассмотрения данного вопроса на практике	Выполнено	1	Выполнено	2
6. Наличие ссылок в ответе на авторов	Выполнено	2	Выполнено	2
7. Новые оригинальные идеи	-	-	Выполнено	1
Итого:	7		10	

Для успешного выполнения задания необходимо придумать (или найти в литературе) конфликтную ситуацию, ее подробно описать и предложить задание, для выполнения которого было бы достаточно теоретических знаний, полученных на лекции и тех условий, которые студент дал при описании задания. Условия должны быть исчерпывающими и достаточными.

В случае приведения примера конфликтной ситуации из литературного источника обязательна ссылка (ФИО автора. Наимен. источника. – город: издательство, год, с. от – до...приведенного отрывка).

Если студент хочет выполнить данное задание по превосходящей степени, он может привести вариант собственного анализа предложенной ситуации и описать пример(ы) решения заданий. Все это необходимо приложить к кейсу (как в письменном, так и в электронном варианте). В общий объем кейса его анализ и ответы на задания не входит.

Объем кейса может составлять от 0,75 с. до 3 с., формат А4, кегль 12, через 1,5 интервала, абзац 1,5 см, шрифт Times New Roman. Вверху страницы справа жирным курсивом должны быть выделены ФИО (полностью) студента, аббревиатура и номер группы, дата написания и опрaвок задания на кампус. Кейс предоставляется как в электронном, так и в распечатанном виде.

Тематика для Кейса может быть выбрана любая в пределах изучаемых тем 1-5 (или сочетать в себе несколько тем). Таким образом, студенту предоставляется возможность самостоятельного выбора времени сдачи кейса в пределах ограниченного для задания временных границ.

Наиболее удачные Кейсы разбираются преподавателем и студентами на семинарских занятиях.

Всего за выполнение кейса студент может получить от 7 до 10 баллов.

Критерии оценки кейса (табл. 2).

3. Контрольное задание 2 – Анализ конфликтной ситуации (темы 3–6).

Конфликтная ситуация анализируется студентом в очной форме в аудитории непосредственно на лекции и/или семинаре на материале видеосюжета, предоставленном преподавателем. По итогам наблюдения за развитием конфликтной ситуации пишется отчет. Основные замечания, наблюдения, соображения студент записывает непосредственно во время

Критерии оценки кейса

Критерии оценки проекта	Параметры и баллы			
	Обязательные параметры	Балл	Рекомендуемые параметры	Балл
1. Кейс предоставлен в срок как в электронном, так и в распечатанном виде	Выполнено	1	Выполнено	1
2. Объем кейса, с.	0,75 с.	2	1-3 с.	2
3. Условия исчерпывающие и достаточные	Выполнено	1	Выполнено	1
4. Количество изучаемых тем, обобщенных в кейсе	1 тема	1	2-3 темы	2
5. Предложение количества заданий в кейсе	2 задания	2	3-4 задания	2
6. Присоединение письменного анализа кейса и примера(ов) решения заданий	-	-	выполнено	2
Итого:	7		10	

просмотра и при разборе ситуаций после него. Ответ окончательно оформляется студентом после занятий и приносится на следующее занятие.

Проблемные моменты, возникающие при просмотре видеосюжета, обсуждаются коллективно непосредственно на занятии. Работа непосредственно над отчетом выполняется индивидуально. В отчете студент должен отметить тип конфликтной ситуации, показать фазы развития конфликта, описать тип личности конфликтующих сторон, отметить и обосновать преобладающие стратегии поведения в конфликтной ситуации, применяемые типы манипуляции.

Отчет может оформляться как в форме таблицы, так и сплошным текстом (по желанию студента). Печатается шрифтом размером 12 кеглем, на листе формата А4, через 1,5 интервала, абзац 1,5 см, шрифт Times New Roman, объемом не менее 3 с. (не считая титульного листа).

Отчет предоставляется преподавателю как в электронном формате (вывешивается в кампусе), так и в распечатанном виде.

За выполнение задания студент может получить от 8 до 12 баллов.

Критерии оценки задания (табл. 3).

Таблица 3

Критерии оценки задания

Критерии оценки проекта	Параметры и баллы			
	Обязательные параметры	Балл	Рекомендуемые параметры	Балл
1. Отчет предоставлен в срок как в электронном, так и в распечатанном виде	Выполнено	1	Выполнено	1
2. Объем отчета, с.	3 с.	1	3 с. и более	1
3. Описаны фазы развития конфликтной ситуации	Выполнено	1	Выполнено	1
4. Описаны типы личностей, принимающих участие в конфликте	Выполнено	1	Выполнено	1
5. Описаны и обоснованы преобладающие стратегии поведения конфликтующих сторон в конфликтной ситуации	Выполнено	2	Выполнено	2
6. Описаны типы манипуляций, применяемые конфликтующими	Выполнено	2	Выполнено	2
7. Обосновано целесообразность применения именно данных форм манипуляции для конфликтующих сторон	-	-	Выполнено	2
8. Описаны и обоснованы возможные пути развития конфликтной ситуации в случае применения других стратегий поведения в конфликтной ситуации и/или манипуляционных воздействий конфликтующими сторонами	-	-	Выполнено	2
Итого:	8		12	

Руководство

Сведения о разработчиках

- Организатор разработчик: Кафедра Организационной психологии МЭСИ
- Автор курса дисциплины: Манухина Светлана Юрьевна, к.псих.н., зав.каф. Организационной психологии МЭСИ; sladya@inbox.ru

Описание дисциплины

Таблица

Требования к входным и итоговым компетенциям по дисциплине и уровень их сложности для освоения

Компетенции	Начальный уровень (0-4)	Итоговый уровень (1-4)
Входные		
Применение психологических терминов	2	3
Представление исторического хода развития психологических знаний	1	2
Применение психодиагностических методов и методик	2	3
Владение методами математической статистики	2	2
Представление о социально-психологических закономерностях формирования и развития группового взаимодействия	2	2
Представление о психофизиологических механизмах развития личности	1	2
Анализ психологических компетенций	2	3
Применение понятийного аппарата психологии труда	2	3
Представление об особенностях направлениях работы и техниках практического психолога	3	3

Умение проводить процедуру наблюдения	2	3
Владение основами организационной психологии	2	2
Итоговые		
Применение понятийного аппарата Психологии конфликта	0	2
Представление о направлениях изучения конфликтных ситуаций в психологии	0	3
Представление о методах изучения конфликтных ситуаций	0	3
Представление о формах и стилях взаимодействия в конфликтных ситуациях	0	3
Представление о техниках обучения конструктивного взаимодействия в конфликтных ситуациях	0	2
Представление о феноменологии, закономерностях развития и образования конфликтных ситуаций	0	2
Представление о социально-психологических закономерностях формирования и развития конфликтов	0	3
Представление о социально-психологических закономерностях формирования и развития конструктивного группового взаимодействия	0	2

Шкала уровней компетенций:

0 – нет навыков (очень просто);

1 – начальный уровень (просто);

2 – средний уровень (средне);

3 – уровень специалиста (сложно);

4 – уровень эксперта (очень сложно).

Итоговые компетенции могут быть использованы в работе психолога на предприятиях и в организациях любого уров-

ня, при проведении процедур оценки персонала, обучения и развития, управления в кризисных ситуациях, регуляции поведения персонала в организации.

Содержание курса

Тема 1. Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов.

Психология конфликтов как отрасль науки и практики. Предмет, объект и задачи психологии конфликта. Понятие «конфликта». Критерии определения ситуации как конфликтной. Природа возникновения конфликтов. Предпосылки возникновения психологии конфликтов. Становление конфликтологии в зарубежной и отечественной науке. «Конфликтная модель». Экспериментальные изучения конфликта в лабораторных и естественных условиях. Виды и формы конфликтов. Уровни проявления конфликтов.

Тема 2. Феноменология конфликтов.

Понятие «проблемного поля» конфликтной ситуации. Определение критериев и границ проявления конфликтной ситуации. Структурные, динамические и содержательные характеристики конфликтов. Особенности восприятия конфликтной ситуации отдельным индивидуумом и группой. Уровни развития конфликтной ситуации. Механизмы конфликтного взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликтных ситуациях. Нормативные и ненормативные регуляторы конфликтов.

Тема 3. Методы изучения конфликтных ситуаций.

Роль методических и диагностических средств при изучении конфликтных ситуаций. Стратегии построения планирования исследования конфликтов. Экспериментальное изучение конфликтов. «Искусственные модели» конфликтов и возможности их изучения на практике. Методы внешнего и включенного наблюдения. Качественные и количественные методы при изучении конфликтных ситуаций.

Тема 4. Психологические традиции работы с конфликтами.

Особенности работы с конфликтными ситуациями с клиентами разных возрастных категорий. Роль психологического консультирования при разрешении конфликтных ситуаций. Психотерапевтическая работа с внутриличностными конфликтами. Работа с семейными конфликтами: предупреждение и разрешение. Позиция психолога при работе с конфликтными ситуациями. Работа с конфликтными ситуациями как с жизненной системой.

Тема 5. Управление конфликтами в организации.

Специфика форм проявления конфликтов в организации. Классификация конфликтов в организации. Источники конфликтов в управленческой и исполнительской сферах. Ведение переговоров по разрешению конфликтов: особенности и стратегии. Манипулятивная роль конфликта. Конфликт как источник ресурсов, новосозиданий и развития организации. Модели поведения в переговорном процессе.

Тема 6. Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях.

Социальный менталитет и конфликтное взаимодействие. Способы рефлексивного взаимодействия в конфликтных ситуациях. Модели построения ролевых игр в бизнес-организациях и детских учреждениях: примеры, сравнительный анализ. Целеполагание и вектор мотивации при конфликтном взаимодействии. Техники сопровождения конфликтных ситуаций. Роль коучинга при обучении конструктивному взаимодействию в конфликтах.

**Список вопросов для итогового мероприятия
(по темам дисциплины)**

Тема 1.

1. Расскажите о психологии конфликтов как отрасли науки и практики.
2. Расскажите о предмете, объекте и задачах психологии конфликта.
3. Дайте понятие «конфликта». Каковы критерии определения ситуации как конфликтной? Какова природа возникновения конфликтов?
4. Каковы предпосылки возникновения психологии конфликтов? Расскажите о становлении конфликтологии в зарубежной и отечественной науке.
5. Что такое «Конфликтная модель»? Расскажите об экспериментальном изучении конфликта в лабораторных и естественных условиях. Каковы виды и формы конфликтов? Каковы уровни проявления конфликтов?

Тема 2.

1. Дайте понятие «проблемного поля» конфликтной ситуации, определите критериев и границ проявления конфликтной ситуации.
2. Каковы структурные, динамические и содержательные характеристики конфликтов?
3. Каковы особенности восприятия конфликтной ситуации отдельным индивидуумом и группой?
4. Каковы уровни развития конфликтной ситуации, механизмы конфликтного взаимодействия?
5. Каковы стратегии и тактики взаимодействия в конфликтных ситуациях, нормативные и ненормативные регуляторы конфликтов?

Тема 3.

1. Какова роль методических и диагностических средств при изучении конфликтных ситуаций?
2. Каковы стратегии построения планирования исследования конфликтов?

3. Расскажите об экспериментальном изучении конфликтов. Каковы «искусственные модели» конфликтов и возможности их изучения на практике?
4. Каковы методы внешнего и включенного наблюдения?
5. Каковы качественные и количественные методы при изучении конфликтных ситуаций?

Тема 4.

1. Каковы особенности работы с конфликтными ситуациями с клиентами разных возрастных категорий?
2. Какова роль психологического консультирования при разрешении конфликтных ситуаций?
3. Расскажите о психотерапевтической работе с внутриличностными конфликтами.
4. Расскажите о работе с семейными конфликтами: предупреждение и разрешение.
5. Какова позиция психолога при работе с конфликтными ситуациями? Расскажите о работе с конфликтными ситуациями как с жизненной системой.

Тема 5.

1. Каковы специфика форм проявления конфликтов в организации, классификация конфликтов в организации?
2. Каковы источники конфликтов в управленческой и исполнительской сферах, классификация конфликтов в организации?
3. Расскажите о ведении переговоров по разрешению конфликтов: особенности и стратегии.
4. Какова манипулятивная роль конфликта?
5. Расскажите о конфликте как источнике ресурсов, новобразований и развития организации.
6. Каковы модели поведения в переговорном процессе?

Тема 6.

1. Расскажите о социальном менталитете и конфликтном взаимодействии. Каковы способы рефлексивного взаимодействия в конфликтных ситуациях?
2. Каковы модели построения ролевых игр в бизнес-ор-

- ганизациях и детских учреждениях: примеры, сравнительный анализ?
- 3. Каковы целенаправление и вектор мотивации при конфликтном взаимодействии?
- 4. Каковы техники сопровождения конфликтных ситуаций?
- 5. Какова роль коучинга при обучении конструктивному взаимодействию в конфликтах?

Форум.

Конфликтное взаимодействие в организационной среде
Дискуссионные вопросы:

- 1. Конфликт в организации – благо или разрушение? Каковы критерии?
- 2. Расскажите о глобальных и индивидуальных конфликтах, влияющие на организационный процесс

Контрольные мероприятия

- 1. Студенту необходимо придумать кейс на любую из прошедших тем занятий.
- 2. Проведение анализа конфликтных ситуаций на основе видео сюжетов, просмотренных в аудитории. По итогам анализа студентом пишется отчет.

Итоговый контроль.

Зачет.

Итоговое контрольное мероприятие по дисциплине проводится в форме устного зачет. Билет включает два вопроса из 31 (см. список вопросов). На подготовку к устному ответу студенту дается 30 мин.

Список ПО

При изучении дисциплины используются приложения MS Office (Power Point, Word). Так же необходимы наличие в ПК видео и аудио карт. Необходим проектор и аудиовоспроизводитель.

Учебная программа

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Целью преподавания курса является ознакомление слушателей с основными понятиями психологии конфликта, способами диагностики и предупреждения конфликтных ситуаций в организации.

Задачи изучения дисциплины – описание теоретических представлений о конфликте в психологии, рассмотрение методологических принципов изучения конфликта, особенностей представленности психологических конфликтов в профессиональной и организационной среде, подготовка студентов психологических специальностей к практической и теоретической профессиональной деятельности.

В процессе изучения дисциплины студенты должны:

иметь представление: о ключевых методологических проблемах современной психологии конфликтов, о методах изучения конфликтов и способах их диагностики, стратегиях и тактиках взаимодействия в конфликтных ситуациях, формах конструктивного взаимодействия в конфликтных ситуациях;

знать: основные подходы изучения конфликта в психологии, методы диагностики конфликтных ситуаций, специфические формы социального взаимодействия, вызывающие конфликтные ситуации в организации;

уметь: определять ситуацию как конфликтную, выявлять факторы, обуславливающие возникновение конфликта, разрабатывать стратегию конструктивного преобразования конфликтных ситуаций в организации.

Список дисциплин, знание которых необходимо для изучения курса данной дисциплины.

3. Введение в специальность.
4. Общая психология.

Учебная программа

5. Экспериментальная психология.
6. Организационная психология.
7. Психология труда.
8. Социальная психология.
9. Психодиагностика.
10. Возрастная психология и психология развития.

Список дисциплин, для изучения которых необходимы знания данного курса.

1. Психология менеджмента.
2. Основы ведения психологического тренинга.
3. Тренинг в организации: проектирование и практика проведения.
4. Психологическая служба в организации.
5. Оценка персонала в организации.
6. Управление конфликтами в организации (тренинг).
7. Ведение переговоров в организационной среде (тренинг).
8. Производственная практика.
9. Преддипломная практика.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ:

1. Психотерапия и консультирование.
2. Психологические технологии групповой работы с персоналом.
3. Эмпатия как метод познания в психологии: возможности и ограничения работы в оргконсультировании.
4. Понятие научного исследования в организационной психологии.
5. Фундаментальные и прикладные научные исследования.
6. Критерии качества научного исследования в организационной психологии.
7. Работа с сознанием как предметом практической психологии.
8. Методы психологической практики: консультация, психоанализ, психотерапия, психосинтез, тренинг, психокоррекция.

9. Коучинг в организационной психологии.
10. Методологические основы возникновения направления коучинг.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ

Тема 1. История становления и развития практической психологии.

1. Каковы основные понятия и характеристики?
2. Каковы специфика практической психологии? Назовите основные даты становления практической психологии.
3. Каковы основные школы и направления, метод и методология?
4. Расскажите о практической психологии зарубежных практиков.
5. Расскажите о практической психологии отечественных практиков.

Тема 2. Основы психотерапии.

1. Расскажите об истории становления отрасли, основных школах. Дайте основные понятия.
2. Каковы особенности психотерапии, теоретические основы психотерапии?
3. Виды психотерапии и их характеристики. Что такое психодрама?
4. Введение в семейную психотерапию. Введение в основны танцевально-двигательной психотерапии. Что такое групповая психотерапия?
5. Расскажите о личностно-ориентированной психотерапии.
6. Расскажите о личностном росте в рамках психотерапии.
7. Каковы ключевые методологические проблемы современной психотерапии?

Тема 3. Основы консультирования.

1. Какова история становления и развития отрасли в зарубежной психологии?

Учебная программа

2. Каковы история становления и развития отрасли в отечественной психологии, виды консультирования?
3. Каковы основы личностного консультирования?
4. Каковы основы профессионального консультирования?
5. Каковы особенности консультирования?
6. Каковы основные проблемы при консультировании?

Тема 4. Математические основы практической психологии.

1. Расскажите о теоретических основах. Какова роль математических методов в практической психологии?
2. Каковы основные параметрические критерии?
3. Каковы основные непараметрические критерии?
4. Расскажите о построении эмпирического исследования на основе результатов математического исследования.

Тема 5. Групповые методы в психологической практике.

1. Дайте понятие группы. Что такое групповая динамика, групповое взаимодействие?
2. Каковы нормы группового взаимодействия в психологической практике?
3. Каковы конструктивные и деструктивные формы группового взаимодействия?
4. Каковы особенности психологической работы в групповом формате?

Тема 6. «Смешанные» формы психологической работы.

1. Каковы профессиональные позиции практического психолога?
2. Каковы общие и различные черты в разных формах психологической практики?
3. Каковы особенности применения групповых и индивидуальных методов взаимодействия психолога с клиентом?
4. Каковы особенности работы с клиентом и заказчиком?

Список рекомендуемой литературы

1. Берт В. Карьера – суперигра. Нетривиальные советы на каждый день. – М.: Интерэксперт, 1999.
2. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговых групп. – М.: Эксмо, 2007.
3. Ведение переговоров и разрешение конфликтов. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.
4. Вихарский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. – М., 1995.
5. Гриншпан Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000.
6. Доценко Е.Л. Психология манипуляций: феномены и механизмы запреты. – М.: Че Ро, 1997.
7. Ермакова Е.П. Предпринимательство: самодиагностика и преодоление психологических барьеров. – М.: Академия, ИП РАН, 1996.
8. Кабанченко Т.С. Психология в управлении человеческими ресурсами: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2003.
9. Колодез К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления. – Х.: Гуманитарный центр, 2007.
10. Лайкер Дж. Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.
11. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты. – М.: Экономика, 2000.
12. Макклеланд Д. Мотивация человека. – СПб.: Питер, 2007.
13. Машков В.Н. Психология управления: учеб. пособие. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002.
14. Мэй Р. Смысл тревоги. – М.: Независимая фирма «Класс», 2001.
15. Психология работы с персоналом в трудах отечественных специалистов. Хрестоматия. – СПб.: Питер, 2001.
16. Прайор К. Не рычите на собаку! О дрессировке животных и людей.
17. Практикум по конфликтологии./ Под ред. Емельянова С.М. – СПб.: Питер, 2000.

Список рекомендуемой литературы

18. Фишер Р., Юриш У. Путь к согласию или переговоры без поражения.
19. Хеллингер Б. Порядок любви. Разрешение семейно-системных конфликтов и противоречий. – М.: Институт психотерапии, 2003.
20. Хорни К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза. – М.: Академический проект, 2007.
21. Эрхардт У. Хорошие девочки отправляются на небеса, а плохие – куда захотят, или Почему послушание не приносит счастья./ Перевод с немецкого Е. Файгель – М.: Независимая фирма «Класс», 2003.
22. Юнг К.Г. Конфликты детской души. – М.: Канон+, ОН «Реабилитация», 1997.
23. Abrahams, M. Why terrorism does not work.// International Security, 31, 2006, pp.42-78
24. Buss, D.M., & Duntley, J.D. Adaptations for exploitation.// Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, 12, 2008, pp. 53-62.
25. Fisher R. The Social Psychology of Intergroup and International Conflict. – New York: Springer-Verlag, 1990
26. Hart, C. M., & Van Vugt, M. From fault line to group fission: Understanding transformations in small groups. // Personality and Social Psychology Bulletin, 32, 2006, pp. 392-404.
27. Iredale, W., Van Vugt, M., & Dunbar, R. Showing off in humans: Male generosity as mate signal.// Evolutionary Psychology, 6,2008, pp. 386-392.
28. Jost, T. and Sidanius, J. (eds). Political Psychology: Key Readings. – London: Psychology Press, 2003
29. Linder, E. Making Enemies: Humiliation and International Conflict (Contemporary Psychology), 2003
30. Moises F. Salinas. «Planting Hatred, Sowing Pain: The Psychology of the Israeli-Palestinian Conflict», 2007
31. Withers B., Lewis K. D. The Conflict and Communication Activity Book, AMACOM, 2003
32. Van Lange, P. A. M., De Cremer, D., & Van Dijk, E., & Van Vugt, M. From aggression to altruism: Basic principles of social interaction. In E.T. Higgins & A. W. Kruglanski (Eds),

- Social Psychology: Handbook of Basic Principles. – New York: Guilford, 2007, pp. 540-561
33. Van Vugt, M., & Kurzban, R. K. Cognitive and social adaptations for leadership and followership: Evolutionary game theory and group dynamics. In J. Forgas, W. von Hippel, & M. Haselton, *Sydney symposium of Social Psychology*, Vol. 9: The evolution of the social mind: Evolutionary psychology and social cognition. – London: Psychology Press, 2007, pp. 229-244
34. Van Vugt, M., & Park, J. The tribal instinct hypothesis: Evolution and the social psychology of intergroup relations. In S. Sturmer & M. Snyder, *New Directions in Helping and Intergroup Behavior*. – London: Blackwell, 2008
35. Withers Bill, Lewis Keam D. The Conflict and Communication Activity Book, AMACOM, 2003
36. Wilson, D. S., Van Vugt, M., & O'Gorman, R. Multilevel selection theory and major evolutionary transitions: Implications for Psychological Science. *Current Directions in Psychological Science*, 17, 2008, pp. 6-9.

Интернет ресурсы

<http://psychology.ru>
<http://www.fondgp.ru/lib/mmik>
<http://portal.grsu.by>
<http://encycl.yandex.ru>
<http://www.hrm.ru>
<http://www.hr-portal.ru>
<http://psych.ualgary.ca>
<http://www.changingminds.org>
<http://www.psych.gr>
<http://www.hrmguide.co.uk>
<http://khc.ucsd.edu>
<http://www.all-about-forensic-psychology.com>